



”Jag drömmer om att få bo i en högst vanlig lägenhet”

Servicebrukares upplevelser av verksamheten på Koivulas boendeservice för bostadslösa individer i Borgå

Jens Östbye

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	19279
Författare:	Jens Östbye
Arbetets namn:	Jag drömmer om att få bo i en högst vanlig lägenhet: Servicebrukares upplevelser av verksamheten på Koivulas boendeservice för bostadslösa individer i Borgå
Handledare (Arcada):	Åsa Rosengren
Uppdragsgivare:	Borgå stad
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete behandlar bostadslöshet i Finland. Studien har genomförts inom ramen för Koivulas boendeservice för bostadslösa individer i Borgå. Uppdragsgivare för arbetet är Borgå stad. Syftet med studien är att redogöra för hur verksamheten på Koivulas boendeservice upplevs av servicebrukare, samt lyfta fram hur verksamheten bidragit till deras personliga utveckling och syn på framtiden. Frågeställningar för studien är: Hur upplever servicebrukare verksamheten på Koivulas boendeservice? och Hur har verksamheten på Koivulas boendeservice påverkat servicebrukares liv? Metod för datainsamling är enkät med öppna och slutna frågor, dessa tematiserades i koppling med arbetets teoretiska referensram som behandlar bemötande, gemenskap och referensstöd samt empowerment. Av 49 servicebrukare deltog 16 i studien. Svaren på de öppna frågorna bearbetades och analyserades med innehållsanalys och svaren på de slutna frågorna analyserades deskriptivt och visualiserades med hjälp av Microsoft Excel. På en skala mellan 1-5 låg medelvärden av de slutna frågorna mellan 3,7 och 4,2. Resultatet påvisar att servicebrukare är relativt nöjda med verksamheten och upplever att en positiv förändring har skett. Rusmedelsproblematik har minskat och livssituationen förbättrats. Känsla av gemenskap mellan servicebrukare bygger på liknande livssituation eller i det spontana mötet med varandra. Flera servicebrukare önskar sig ett eget hem och de flesta önskar sig även ett jobb eller en studieplats. Konklusionen är att servicebrukare har påverkats positivt genom goda livsförändringar. Svaren lyfter fram realistiska förväntningar och önskemål som påvisar att verksamheten satt igång empowermentprocesser hos servicebrukarna. De önskar sig positiva livsförändringar som kunde främja den egna livsföringen och boendesituationen.</p>	
Nyckelord:	Bostadslöshet, Boendeservice, Socialpedagogik, Gemenskap, Bemötande, Empowerment, Referensstöd, Borgå stad
Sidantal:	69
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	22.10.2018

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	19279
Author:	Jens Östbye
Title:	I wish to be able to live in a regular flat: Client experiences of Koivula, an accommodation service provider for homeless people in Porvoo.
Supervisor (Arcada):	Åsa Rosengren
Commissioned by:	City of Porvoo
<p>Abstract:</p> <p>This thesis was done to study homelessness in Finland. The study was commissioned by the city of Porvoo and done among the clients of Koivula, a city owned accommodation service provider for homeless people in Porvoo. The aim of the study was to understand how the clients of Koivula accommodation service experience the services provided, and what impact it had in the development of their lives. Issues to study were: How do the clients of Koivula rate the services provided and what kind of impact has Koivula made to their lives. A poll questionnaire with open and closed questions was done and these questions were thematised to the theoretical framework of this thesis, which consists of reception, community, peer support and empowerment. 16 clients out of 49 possible answered to the poll. The open questions were analysed with content analysis, and the closed questions were descriptively analysed with Excel visualization. On a scale between 1-5 the average answers of the closed questions varied between 3,7 and 4,2. The results demonstrate that the clients were relatively happy with the services and they have experienced a positive change in their lives with less substance addiction together with better life control. The feeling of community comes from the likeminded life situations or from the spontaneous meetings with each other. Many of the clients of Koivula wish to have a home of their own and most wish to have a job or a place for studies. The result of the study shows that the clients have been positively impacted by Koivula and their life conditions have improved. The answers consist of realistic expectations and hopes, which proves that the time spent in Koivula has enabled empowerment processes among the clients. They hope for positive changes in their lives, that would enable independent living and accommodation.</p>	
Keywords:	Homelessness, Accommodation service, Social pedagogy, Community, Reception, Empowerment, Peer Support, City of Porvoo
Number of pages:	69
Language:	Swedish
Date of acceptance:	22.10.2018

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	19279
Tekijä:	Jens Östbye
Työn nimi:	Toivon pystyväni vielä joskus asumaan normaaliasunnossa: Asunnottomien palvelunkäyttäjien kokemuksia Koivulan asumispalvelun toiminnasta.
Työn ohjaaja (Arcada):	Åsa Rosengren
Toimeksiantaja:	Porvoon kaupunki
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään asunnottomuutta Suomessa. Tutkimus tehtiin Koivulan asumispalveluiden käyttäjien keskuudessa. Tutkimuksen toimeksiantaja on Porvoon kaupunki. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, miten asiakkaat kokevat Koivulan toiminnan, sekä miten Koivula on vaikuttanut heidän henkilökohtaiseen kehittymiseensä ja tulevaisuuden näkymiinsä. Tutkimuskysymyksiä käytettiin: Millaisena käyttäjät näkevät Koivulan toiminnan ja Miten Koivula on vaikuttanut heidän elämään. Tiedonkeräyksessä käytettiin lomaketutkimusta, joka sisälsi sekä avoimia että suljettuja kysymyksiä, jotka tematisoitiin opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen, jossa käsitellään kohtaamista, yhteisöllisyyttä, vertaistukea sekä voimaantumista (Empowerment). Koivulan 49:stä palvelun käyttäjästä 16 vastasi kyselyyn. Avoimien kysymysten analysointiin sovellettiin sisällönanalyysia ja suljettujen kysymysten analysointi suoritettiin deskriptiivisesti ja tulokset visualisoitiin Excelin avulla. Asteikolla 1-5 vastausten keskiarvo vaihteli välillä 3,7 – 4,2. Tulosten perusteella asiakkaat ovat verrattain tyytyväisiä Koivulan palveluihin ja että muutosta parempaan on tapahtunut heidän elämässään. Päihteiden käyttö on vähentynyt ja elämäntilanteensa on parantunut. Yhteisöllisyyden tunne käyttäjäkunnan keskuudessa syntyy samanlaisesta elämäntilanteesta, tai satunnaisista tapaamisista toistensa kanssa. Useat asiakkaat toivoivat, että saisivat oman kodin ja monet toivoivat saavansa työ- tai opiskelupaikan. Lopputuloksena kyettiin sanoa, että käyttäjiin on vaikutettu myönteisillä elämänmuutoksilla. Vastauksista tunnistettiin realistiset odotukset ja toivomukset, joten Koivulalla on ollut positiivinen vaikutus käyttäjien voimaantumisprosessiin. He toivovat positiivista elämänmuutosta, joka auttaisi heitä elämänhallinnassa ja asumisjärjestelyissä.</p>	
Avainsanat:	Asunnottomuus, asumispalvelu, sosiaalipedagogiikka, yhteisöllisyys, kohtaaminen, voimaantuminen (empowerment), vertaistuki, Porvoon kaupunki.
Sivumäärä:	69
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	22.10.2018

INNEHÅLL

1	Inledning.....	8
1.1	Syfte och frågeställningar	9
1.2	Fokusering och arbetslivsrelevans	9
2	Bakgrund.....	10
2.1	Bostadslöshet	10
2.2	Lagstadgade rättigheter och stöd för bostadslösa i Finland	16
2.3	Finländsk bostadspolitik	19
2.4	Bostadslöshet i Borgå	23
2.5	Tidigare forskning	24
3	Teoretisk Referensram	27
3.1	Bemötande	28
3.2	Gemenskap och referensstöd	30
3.3	Empowerment	33
4	Metodik.....	34
4.1	Kvantitativ och kvalitativ metod	34
4.2	Enkätstudie	36
4.3	Koivulas boendeservice och urval av respondenter.....	37
4.4	Forskningsetik	38
4.5	Genomförandet av studien	39
4.6	Metoder för analys.....	40
5	Resultat	41
5.1	Resultat av de öppna frågorna	41
5.2	Stöd och hjälp servicebrukare upplever sig behöva.....	42
5.3	Situationer då samhörighet upplevs	43
5.4	Goda förändringar	44
5.5	Önskemål om framtiden	44
5.6	Förbättringsförslag gällande verksamheten	45
5.7	Resultat av de slutna frågorna	45
6	Analys av resultaten	51

7	Diskussion	55
7.1	Resultatdiskussion.....	56
7.2	Kritisk överblick och metoddiskussion.....	59
7.3	Förslag på fortsatt forskning.....	61
	Källor	62
	Bilagor	69

Figurer

Figur 1. Bostadsmarknadsundersökning 2017 (ARA Asunnottomat 2017).....	20
Figur 2. Sammanfattning över svaren från enkätens öppna frågor och utvecklingsförslag	42
Figur 3. Resultatet av påståendet ”livet har underlättats sedan flytten till Koivula”	45
Figur 4. Resultatet av påståendet ”jag får enkelt hjälp för att sköta privata ärenden” ...	46
Figur 5. Resultatet av påståendet ”min åsikt tas i beaktan i ärenden gällande mig”	47
Figur 6. Resultatet av påståendet ”min livssituation beaktas i servicehandledningen”..	48
Figur 7. Resultatet av påståendet ”jag upplever att relationen med Koivulas arbetare är pålitlig”	49
Figur 8. Resultatet av påståendet ”i Koivula är det enkelt att bekanta sig med andra människor”	50
Figur 9. Resultatet av påståendet ”jag kan vara mig själv med Koivulas personal”	51
Figur 10. Studiens resultat i förhållande till frågeställningarna	56

1 INLEDNING

Bostadslöshet har minskat i Finland under de senaste åren. Trots detta finns det enligt uppdaterad statistik från 2017 ca. 7 112 bostadslösa individer i Finland (ARA Asunnottomat 2017). Tidningen *Uusi Suomi* (2016) skriver i en artikel från 2016 att mediepersonen Arman Alizads dokumentär om bostadslöshet lyft ämnet på tapeten och fått igång diskussioner och ställningstaganden på social media (Uusi Suomi 2016). Eftersom bostadslöshet aktualiserades, kändes det som ett relevant ämne att skriva ett examensarbete om. *Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården* (22.9.2000/812) lyfter fram servicebrukares rättigheter till socialvård av god kvalitet samt ett gott bemötande. Servicebrukare skall ha rätt att bemötas på ett människovärdigt sätt samt få föra fram sina önskemål, åsiker och individuella behov. Studien i detta examensarbete är en utredning i hur servicebrukare upplever verksamheten på Koivulas boendeservice för bostadslösa individer i Borgå (Koivula boendeservice 2018). Resultatet lyfter fram statistik över användartillfredställelsen samt den personliga utvecklingen som skett under vistelsen i Koivulas boendeservice, dvs. hur tiden på Koivula boendeservice påverkat servicebrukarnas syn på livet. Det statliga åtgärdsprogrammet för förebyggande av bostadslöshet AUNE 2016-2019 (2018) har som målsättning att förnya servicesystemet på ett mer brukarvänligt sätt vilket innebär att hitta på lämpliga och skräddarsydda individuella lösningar för att tackla bostadslöshet. Resultatet av denna studie lyfter fram ett brukarperspektiv som är av betydelse i utvecklingen av brukarvänlig verksamhet och serviceformer för bostadslösa individer. Uppdragsgivare för detta examensarbete är Borgå stad. (ARA Asunnottomat 2017, Arman pohjantähden alla 2016, Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn toimenpideohjelman 2018, Koivula boendeservice 2018, Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812, Uusi Suomi 2016)

1.1 Syfte och frågeställningar

Målet med detta examensarbete är att få en inblick i hur servicebrukare upplever verksamheten på Koivulas boendeservice i Borgå (Koivula Borgå stad 2018). Syftet med studien är att lyfta fram den personliga utvecklingen som skett under vistelsen i Koivula boendeservice, samt hur den påverkat servicebrukarnas syn på livet. Målet är att resultatet skall synliggöra statistik över användartillfredsställelsen, lyfta fram framtida önskemål samt servicebrukarnas subjektiva tankar om goda livsförändringar som skett.

Frågeställningarna för arbetet är följande:

1. Hur upplever servicebrukare verksamheten på Koivulas boendeservice?
2. Hur har verksamheten på Koivula boendeservice påverkat servicebrukares liv?

1.2 Fokusering och arbetslivsrelevans

Uppdragsgivare för arbetet är socialväsendet inom Borgå stad och arbetet är en beställning på en utredning av användartillfredsställelsen på Koivulas boendeservice i Borgå (2018). Arbetet fokuserar sig på bostadslöshet i Finland som definieras ur ett samhällsligt perspektiv samt ur ett individperspektiv. Respondenterna för forskningen är servicebrukare av Koivula boendeservice, vilket innebär att de vuxna män och kvinnor som bor på enheten har haft en möjlighet att delta i studien och bidra med ett brukarperspektiv på verksamheten. Brukarperspektivet synliggörs genom resultatet av studiens slutna och öppna frågor. Resultatet går att använda i framtida utveckling av verksamheten inom Koivulas Boendeservice. (Koivula boendeservice 2018)

I bakgrunden definieras problemområdet bostadslöshet samt sammanfattas lämplig statistik, stödformer, tjänster, rättigheter och lagstiftning som är av relevans för detta

arbete. Den tidigare forskningen behandlar finska studier om bostadslöshet och studier som är anknutna till problemområdet bostadslöshet. Den teoretiska referensramen behandlar bemötande, gemenskap och referensstöd samt empowerment. I metodkapitlet redogörs för den metodik som används i detta arbete. Som analysmetod används innehållsanalys på svaren av de öppna frågorna. Svaren av de slutna frågorna analyseras deskriptivt och visualiseras med hjälp av Microsoft Excel där datan omvandlas till procentenheter för att åskådliggöra statistik. Som en del av innehållsanalysen kopplas och knyts resultaten samman med bakgrund och teoretisk referensram.

2 BAKGRUND

I följande kapitel redogörs för bostadslöshet i Finland som betraktas och definieras ur ett samhälleligt samt ur ett individperspektiv. Detta innebär att samhälleliga och strukturella faktorer samt processer som kan leda till bostadslöshet lyfts fram. Ur ett individperspektiv behandlas riskfaktorer och sociala processer som kan leda till bostadslöshet. I bakgrunden redogörs även för relevant lagstiftning, service- och stödformer, bostadspolitik samt tredje sektorns stödformer.

2.1 Bostadslöshet

Nationalencyklopedin definierar begreppet bostadslöshet eller hemlöshet enligt följande: *”Används i betydelsen avsaknad av ett hem, men innebörden kan variera beroende på att bostadslöshet och hemlöshet ibland används synonymt”* (Nationalencyklopedin). ARA, finansiering- och utvecklingscentralen för boende (2017) publicerar årligen en rapport om statistik över bostadslöshet i Finland. En person anses som bostadslös då hen inte har en egen hyres- eller ägarbostad. ARA uppdelar bostadslösa individer enligt fyra kategorier; De som bor ute/ i trappuppgångar eller på härbärgen; De som bor i vandrarhem eller liknande inkvarteringsplatser; De som bor i servicehusliknande boendeenheter, rehabiliterande enheter, sjukhus eller övriga anstalter, samt de som tillfälligt bor hos bekanta och släktingar pga. av att de inte har en egen lägenhet. (ARA Asunnottomat 2017)

Till de som bor utomhus, i trappuppgångar eller härbärgen räknas bostadslösa individer som utan permanent boende rör på sig, sover och vistas i olika tillfälliga skydd och platser. Till de som bor i vandrarhem eller inkvarteringsplatser pga. brist av egen lägenhet hör ofta de individer som med hjälp av socialväsendets betalningsförbindelse betalar för sitt boende. De som tillfälligt bor i servicehusliknande enheter är ofta servicebrukare av rusmedelsvårdens boendeenheter, skyddshem eller andra enheter inom anstaltvården som individer använder pga. brist av egen lägenhet. (ARA Asunnottomat 2017)

Med långtidsbostadslöshet avses en bostadslöshet individ vars sociala problem eller ohälsa orsakar svårigheter till boende och livsföring. Detta kan bero på bl.a. skulder, rusmedelsproblematik och psykisk ohälsa. Långvarig bostadslöshet kan bero på att bostadslöshet förlängts eller hotas att förlängas pga. att lämpliga stödinsatser avsaknas, eller då lämpliga boendelösningar inte hittats. Individer klassas som långtidsbostadslösa då bostadslösheten varat i minst ett år eller då bostadslösheten varit återkommande under en längre tid. Långsiktig bostadslöshet skall betona behovet av hjälp och inte fokusera på hur länge individen varit bostadslöshet då den tidsmässiga informationen inte spelar roll. (ARA Asunnottomat 2017)

Bostadslöshet eller hemlöshet innebär en form av social utestängning där individer saknar permanent boende. Bostadslösa individer har ofta ordnat tillfälliga boenden åt sig, men avsaknaden av eget hem i koppling med andra motgångar i livet sätter dock ofta igång processer i nedåtgående spiral. Bostadslöshet är ofta följderna av olika faktorer och samlade tragedier på samma gång. Skilsmässor och relationer som splittras upp är även faktorer som innebär riskfyllda situationer. Som exempel kan nämnas då en skilsmässa leder till att ena parten blir av med sitt hem och arbete på samma gång, eller då en ung individ flyr krångliga hemförhållande och försöker klara sig själv utan inkomster i samhället. Anthony Giddens (2016) menar att bostadslösa individer ofta har en historia av psykisk ohälsa eller rusmedelsproblematik. Han lyfter dock upp att bostadslöshet inte nödvändigtvis behöver bero på dessa faktorer. En viktig indikator för att förutse

bostadslöshet ses ligga i den ekonomiska dimensionen, vilket innebär att ekonomisk utsatthet, skulder, långtidsarbetslöshet och låg inkomst kan ses som riskfaktorer. (Giddens & Sutton 2016 s.356f)

Orsaker och faktorer som bidrar till bostadslöshet är individuella eller bostadspolitiska och strukturella faktorer inom socialpolitiken. Dyra boendekostnader är för många individer den största utgiften, och kan bidra till ekonomiska utmaningar. Låga inkomster och bidrag kompletteras allt oftare med utkomststöd för att låginkomsttagare skall klara av sina utgifter. Boendeskulder har även ökat i Finland under de senaste åren vilket bidragit till allt mera bostadsvräkningar. Den ökande urbaniseringen har även resulterat i att större städer inte hinner producera boendeformer enligt förfrågan. Förutom bostadslöshet ses även fenomenet papperslöshet som en form av bostadslöshet. Papperslöshet innebär att individer saknar lagligt uppehållstillstånd i Finland, eller då vistelsen i Finland inte är officiell eller tillåten av myndigheterna. I Finland är det uppskattat att det finns runt 500-3000 papperslösa individer. (ARA asunnottomat 2017)

Philip Lalander (2014) menar att globalisering fört med sig nya former av utmaningar inom samhället. Migrationsvågor kunde ses som en samhällsresurs, men alltför snabba strukturella omändringar har istället lett till segregation och social ojämlikhet, vilket innebär att individer hopar sig och söker sig till likasinnade. Detta innebär att differentiering och främlingsfientlighet kan uppstå. Ur ett samhälleligt perspektiv bidrar detta fenomen till segregation. Segregation minskar på möten mellan olika samhällsgrupper vilket kan leda till att det uppkommer en särskiljning av individer beroende på bostadsområden. Det uppstår med andra ord ett territoriellt stigma (Lalander & Svensson 2014 s.17). Anna Meeuwisse (2013) menar att skillnader i ekonomiska resurser syns genom att höginkomsttagare bor och håller sig på skilda områden än låginkomsttagare. Meeuwisse (2013) menar även att det finns en koppling mellan boendesegregation och bristfällig lokal arbetsmarknad, arbetslöshet, fattigdom och brister i det sociala nätverket. (Meeuwisse m.fl. 2013 s.265f)

Bent Madsen (2006) förklarar att det moderna samhället kännetecknas av social differentiering och ökad individualisering. Social differentiering syns genom en ökad fördelning mellan samhällsmedlemmarna, vilket innebär en uppsplittring av individer enligt deras sociala status. Samhället består av olika grupper och klasser vilket bidrar till att individer utvecklar olika föreställningar om samhället och varandra. Samhällelig mobilitet ökar då livet levs i olika gemenskaper med egna normer och värderingar. Detta skapar social differentiering (Madsen 2006 s. 67). Social differentiering kan ses som ett socialt problem eller en jämförelse mellan olika grupper av individer. Sociala problem handlar om bristfälliga förhållanden eller egenskaper som i ont präglar individer eller grupper av individer (Meeuwisse & Swärd 2015 s.342).

Samhällsproblem som bidrar till att individer utsätts för större risker att hamna ytterom bl.a. arbetslivet och det offentliga trygghetssystemet ligger i ökande ekonomiska klyftor, arbetslöshet, segregation, bristfällig integration av immigranter samt i ungas svårigheter att etablera sig i samhället. Ytterom arbetslivet och trygghetssystemet försämras individens kapacitet att försörja sig själv, och den ekonomiska utsattheten präglas i flera fall av relativ inkomstfattigdom och långtidsarbetslöshet (Lalander & Svensson 2014 s.26, 37-39). Utanförskap och brister i utbud av arbetsplatser ökar risken för att individer söker sig till illegala försörjningssätt och rusmedelsanvändning (Lalander & Svensson 2014 s.76).

Philip Lalander (2014) lyfter fram social ojämlikhet och skillnader mellan rika och fattiga. Den ekonomiska dimensionen är en grundläggande förutsättning för individens livsvillkor, och trots att välståndet gradvis ökat i samhället har plötsliga förändringar i välfärdsstrukturen påverkat det offentliga trygghetssystemets förmåga att skydda de som hamnat ytterom samhällets marginaler. (Lalander & Svensson 2014 s.212-216)

Social ojämlikhet visar på arbetsmarknaden som osäkra och problematiska förhållanden. Arbetare kan befinna sig i riskzoner genom avsaknaden av trygga anställningsförhållanden. Detta kan leda till att individer passiverar sig och arbetar under

de omständigheter som arbetsgivarna kräver. Det kan uppstå uppdelningar mellan arbetare där den utsatta parten kan befinna sig i otrygga situationer utan anknytning till fackföreningar, vilket innebär att de inte har någon att vända sig till, eller konsultera i riskfyllda situationer. Detta gynnar den individualistiska kulturen tillika som individualismen förstärks genom konsumtionsideal som syns i media. (Lalander & Svensson 2014 s.13ff, Meeuwisse m.fl. 2013 s.265f)

Orsaker hos individen som kan bidra till sociala problem kan ligga i genetiska, biologiska, psykologiska, kognitiva eller moraliska faktorer. Ur ett individperspektiv kan individens personegenskaper, beteende, utveckling och livsvillkor spela roll då man söker bakomliggande orsak till uppkomsten av ett socialt problem. Ur ett biologiskt perspektiv kan nedärvda genetiska faktorer eller biologiska förhållanden vara orsaken till avvikelse i beteende och sociala anpassningsproblem. (Meeuwisse & Swärd 2013 s.193)

Även negativa egenskaper och tankesätt kan nedärvas inom familjer eller värdegemenskap. Normer och värderingar, samt beteendemönster som omfamnat av de utsatta individerna kan i negativ bemärkning påverka deras anpassningsförmåga att klara sig i samhället. Som exempel kan nämnas faktorer som bidrar till individens brister i impluskontroll. Dessa avvikelser kan ligga som grund för individens bostadslöshet, vilket betonar att samhällsproblem eller processer inte alltid är orsaken. (Meeuwisse & Swärd 2013 s.79)

Problematiske förhållanden och omändringar i människorelationer ses som faktorer som kan leda till bostadslöshet. Även dödsfall eller våld inom förhållanden och familjer ses som riskfaktorer. Rusmedelsberoende, spelberoende, utbildningsnivå, hälsa, och ekonomi ses som individuella faktorer som kan vara nära relaterade och bidra till bostadslöshet. (Y-säätiö #Kotiin2026-hallitusohjelmataavoitteet)

Philip Lalander (2014) förklarar social utsatthet som en process. Processen tar sin början i en utsatt livssituation, förstärks och minskar under livets gång. Rusmedelsproblematik

kan som exempel präglas av variationer i livscykeln och minskar när livet känns stabilt. Rusmedelsproblematik och missbruk innebär lidande och utsatthet för individen och hens omgivning. (Lalander & Svensson 2014 s.13f).

Madsen (2006) talar om identitetsbildning som omformas enligt livssammanhang. En stabil självidentitet är knuten till att människan känner en kontinuitet och sammanhang i framställningen av det egna livsloppet. En positiv identitetsbildning innebär att livshistorien bygger på en subjektiv upplevelse av att bli uppskattad för sina individuella val, medan negativ identitetsbildning innebär att livshistorien blir en berättelse om de negativa faktorerna i livsloppet. De negativa berättelserna blir till subjektiva upplevelser av att inte bli uppskattad eller erkänd för den man är. I dessa situationer finns det en risk att människan söker sig till likasinnade och väljer att öka självuppskattning genom att bygga nya gemenskaper där problematiska beteenden och livsval lyfts fram som goda egenskaper. (Madsen 2006 s.73f).

Marginalisering kan däremot förklaras som ett ofrivilligt och ofullständigt deltagande inom ett eller flera livsområden där det råder normativa förväntningar om deltagaren. Marginalisering är en oönskad process för individen då det inte är möjligt att delta inom samhällslivets områden som anses vara viktiga. Marginalisering innebär alltså inte ett fullständigt utestängande från viktiga livsområden utan är snarare en oönskad process av samhället och en utsatt riskfylld situation för individen. (Madsen 2006 s.141f)

Marginalisering är en process och ett tillstånd som kan graderas i en position mellan integration och utstötning. Situationen präglas av utsatthet och begränsad kontroll över den egna livssituationen. Det innebär att den enskilda individen inte helt enkelt har möjlighet att plötsligt bestämma sig för att ändra på sitt liv. Marginalisering och utstötning är processer som leder bort från en integrerad position och en förankring i samhället. Utstötning innebär ytterligare en gradförskjutning från en marginalposition mot det sämre. (Madsen 2006 s.142)

Att vara inkluderad innebär att individen eller individer fungerar och kommunicerar inom ett eller flera system i samhället där det är möjligt att agera som en jämlik människa. Systemen i denna bemärkelse innebär bl.a. arbetsmarknad, utbildning, familjeliv, sociala servicesystem, fritidsverksamhet. Att vara exkluderad innebär att individer inte är deltagande inom något som helst av dessa system och befinner sig ytterom samhällets ramar. Det handlar även om att vara mobil eller immobil. Med mobilitet menas att individer kan röra sig mellan olika system, medan de immobila är platsbundna individer som präglas av utsatthet och tillhör de samhällsgrupper som håller sig inom ramen för segregerade territorier. (Madsen 2006 s.82, 90)

Anthony Giddens (2016) menar att bostadslöshet är av den mest extrema formen av exklusion och borde åtgärdas genom bostad först-principen, vilket innebär att bostad skall anordnas då ett hem är grundförutsättningen för att få livet i ordning. Omändringar i en bristande socialvård borde även åtgärdas genom att prioritera och öka resurser i uppsökande och förebyggande arbete med syfte att motverka negativa effekter av utsatta familjerelationer, våld i hemmet, rusmedelsproblematik och psykisk- eller fysisk ohälsa. (Giddens & Sutton 2016 s.357)

2.2 Lagstadgade rättigheter och stöd för bostadslösa i Finland

Med socialpolitik avses de organ i samhället som strävar efter att förbättra medborgarnas välbefinnande. I ett välfärdssamhälle som Finland är socialpolitikens centrala uppgift att garantera socialskydd åt alla medborgare, därmed talas det om socialskyddspolitik. Socialskyddets grunduppgift är att försäkra medborgare tillräcklig utkomst och kontinuitet i välbefinnande trots hot om sociala risker så som ohälsa, arbetsoförmåga, arbetslöshet, dödsfall eller omändringar i relationer (Mäkinen m.fl. 2009 s.72ff)

Inom Social- och hälsovårdssektorn överlappar både privata och offentliga verksamheter varandra. Dels är kommuners socialtjänster grundlagsreglerade och dels tydliggörs samhällets ansvar i socialvårdslagen. Detta innebär att den offentliga sektorn griper in i

människors och familjers privatliv genom regler och lagstiftning. Den privata sektorn delar det sociala och ekonomiska ansvaret med den offentliga sektorn trots att bägge två representerar olika typer av makt, villkor och relationer (Meeuwisse m.fl. 2006/2015 s.114f). Statens socialpolitik sätter ramarna för hur det sociala arbetet utförs och tillämpas i samhället. De ekonomiska resurser som ställs till förfogande i samhället påverkar även principer och riktlinjer. I kommunen är det socialväsendet och socialarbetares uppgift att tolka och representera systemet genom sina arbetsmetoder (Meeuwisse m.fl 2006/2015 s. 129f).

I *Socialvårdslagen* (30.12.2014/1301) lyfts det i 11 § upp stödformer som socialservicen skall ordna i kommunerna. Dessa avser stöd med anknytning till boende, ekonomiskt stöd samt stöd för att främja livsföring och delaktighet med syfte att förebygga marginalisering. I 17 § om social rehabilitering omfattas utredning av social funktionsförmåga och rehabiliteringsbehov.Handledning, rådgivning om rehabilitering samt rehabiliteringstjänster skall erbjudas. Genom social rehabilitering skall individer tränas för att klara olika livssituationer samt vardagsfunktioner. Andra behövliga tjänster som ges är stöd för social rehabilitering och interaktion. I 21 § står det att boendeservice eller stöd för boende för personer med särskilda behov av hjälp skall ordnas. Stödboende ordnas för personer som behöver boendestöd eller stöd vid övergången till självständigt boende, medan boendeservice ordnas för personer som behöver vård och omsorg. Även tjänster som främjar funktionsförmågan, delaktighet och socialt umgänge skall erbjudas, samt hjälp med vardagliga sysslor, rutiner, näring och hygienkontroll. Intervallboende ordnas för personer som behöver brådskande samt kortvarig hjälp.

I 22 § om service på institution inom socialvården (30.12.2014/1301) avses ordnande av vård och rehabiliterande verksamhet vid en verksamhetsenhet som erbjuder fortlöpande vård inom socialvården. Service på en institution kan ordnas kortvarigt eller fortlöpande, dagtid, nattetid eller dygnet runt. Långvarig vård och omsorg får erbjudas på institution bara då individens behov och livssituationer förutsätter detta. Service på en institution skall arrangeras så att rehabilitering, vård och omsorg ordnas enligt individuella behov.

Klientens livsmiljö skall även ordnas på ett så tryggt, hemligt och stimulerande sätt som möjligt så att individers rätt till ett privatliv respekteras. Miljön skall också främja rehabilitering, initiativkraft och funktionsförmåga. (Socialvårdslagen 30.12.2014/1301)

I 24 § om socialvårdens (30.12.2014/1301) alkohol- och drogarbete omfattar förminskandet eller avlägsnaden av faktorer som bidrar till rusmedelsproblematik och äventyrar välfärd samt säkerhet. Här nämns även att socialvårdens särskilda service skall inkludera handledning och rådgivning för att stödja alkohol- och drogfrihet, denna skall riktas till missbrukare samt deras närstående. Alkohol- och drogarbete som utförs inom socialvården skall planeras, organiseras och genomförs så att det bildar en fungerande helhet. Detta skall ske tillsammans med instansen för mentalvårds och missbruktjänster i kommunen. (Socialvårdslagen 30.12.2014/1301)

I *lagen om utkomststöd* (30.12.1997/1412) tas det upp att syftet med förebyggande utkomststöd är att trygga individers eller familjers sociala trygghet och värdighet genom att förebygga utslagning samt ett kontinuerligt behov av utkomststöd. Den 13 § lyfter fram att det förebyggande utkomststödet skall beviljas av kommunen enligt uppfyllda kriterier. Stödet beviljas bl.a. för att aktivera stödtagaren samt trygga dennes boende, lindra svårigheter som uppstår gällande försämrad ekonomisk ställning samt beviljas utkomststödet för andra orsaker som skall främja individers förmåga att klara sig på egen hand. (Lag om utkomststöd 30.12.1997/1412)

Finlands grundlag (11.6.1999/731) tar i 19 § upp rätten till social trygghet. De som inte klarar av att skaffa sig den trygghet som behövs för ett människovärdigt liv har rätt till försörjning och omsorg. Lagen garanterar rättigheten att få grundläggande försörjning som skall trygga vid arbetslöshet, sjukdom och arbetsoförmåga samt vid barnafödelse, ålderdom och förlust av försörjare. Lagen skall tillförsäkra individer tillräckliga social-, hälsovårds- och sjukvårdstjänster samt främja befolkningens hälsa. Syftet med lagen är även att främja individers rätt till bostad och möjlighet att själv ordna sitt boende. (Finlands grundlag 11.6.1999/73)

I *lagen om utvecklande av bostadsförhållanden* (29.11.1985/919) nämns i 5 § att kommunen skall se till att förbättra bristfälliga bostadsförhållande för personer. Kommunen skall skapa förutsättningar för att utveckla bostadsförhållanden i den mån att boendemöjligheter även ordnas för de individer som är utan bostad. Det är kommunens ansvar att hjälpa bostadslösa individer som pga. utsatta livssituationer blivit utan bostad och som inte på egen hand kan, eller klarar av att ordna bostad åt sig. (Lag om utvecklande av bostadsförhållanden 29.11.1985/919)

I *Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården* (22.9.2000/812) nämns det i 4 § att klienter skall ha rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från socialvårdens serviceproducenter. Klienten skall bemötas så att människovärdet inte kränks och så att klientens övertygelse och integritet respekteras. Socialvård skall ordnas med fördel för individerna vilket innebär att individuella önskemål, åsikter, behov samt modersmål och kulturell bakgrund tas i beaktande. (Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 22.9.2000/812)

2.3 Finländsk bostadspolitik

Social- och hälsovårdsministeriet arbetar för att stödja självständigt boende och motarbetar bostadslöshet genom ekonomiska bidrag och övriga stödformer som skall hjälpa individer i ekonomiskt utsatta situationer. Det bostadspolitiska ansvaret ligger hos Miljöministeriet som även driver ARA, Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (2018). ARAs uppgift är att verkställa bostadspolitiken. Bostadspolitiken har som mål att minska eller avskaffa långtidsbostadslöshet samt förebygga bostadslöshet och marginalisering bland unga. I Finland är det FPA (2018) som beviljar bostadsbidrag för att stöda utsatta individer i bekostandet av boende. För de individer som inte självständigt klarar av sin boendesituation erbjuder kommuner eller övriga organisationer boendeformer så som härbärke, stödbostad eller boendeservice. (Social- och

Hälsövarsministeriet 2018, FPA 2018, ARA Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet 2018)

Finland är Europas enda land där bostadslöshet minskat under senaste 5 år. Enligt ARA (ARA Asunnottomat 2017) fanns det i slutet av 2017 ca. 7112 bostadslösa personer varav 6615 individer var ensamlevande och 497 individer med familj. Allt som allt fanns det år 2017, 214 bostadslösa familjer. Antalet bostadslösa individer minskade med 331 under ett år. Antalet unga bostadslösa individer steg med 186 individer under år 2017. Denna information återspeglas i den årliga bostadsmarknadsundersökningen som offentliggörs av ARA (Se Figur 1). (ARA Asunnottomat 2017)

	2017		Förändring på årsnivå	
	Ensam-boende	av vilka långtids-bostadslösa	Ensam-boende	av vilka långtids-bostadslösa
Bostadslösa				
Ute, i trapphus, skyddshärbärgen etc.	415	185	- 10	+ 1
på härbärgen, i boendeinrättningar anstaltsliknande enheter	244	65	- 87	- 60
tillfälligt hos bekanta och släktingar	428	168	- 45	- 16
Ensamboende sammanlagt	6 615	1 893	- 69	- 154
Bostadslösa kvinnor	1 538	428	- 16	+ 2
Unga (under 25 år)	1 585	322	+ 186	+ 29
Invandrare	1 742	496	- 61	- 30
	Antal		Förändring på årsnivå	
Bostadslösa familjer	214		- 111	
familjer med barn	193		- 80	
invandrarfamiljer	138		- 72	
varav med barn	102		- 84	
ensamboende och familjer sammanlagt	7 112		- 331	

Figur 1. Bostadsmarknadsundersökning 2017 (ARA Asunnottomat 2017)

Finland genomförde mellan åren 2008-2015 det nationella PAAVO-programmet (2016) för att minska långvarig bostadslöshet. Programmet införde Bostad först-konceptet i

arbetet mot bostadslöshet. Åtgärdsprogrammet för förebyggande av bostadslöshet AUNE 2016-2019 (2018) har i syfte att mer tidigare kunna indentifiera risker för bostadslöshet och ingripa med förebyggande åtgärder för att minska utslagning. Syftet med programmet är att minska och förebygga bostadslöshet. PAAVO- och AUNE-programmen från 2008 har bidragit till att flera tusentals bostadslösa individer har fått hem och resurser i att ordna upp sina liv. För att kunna minska på bostadslöshet fokuserar åtgärdsprogrammen på att öka resurser för att få igång ett mångprofessionellt och tvärsektoriskt samarbete med gemensam målsättning att motverka negativa effekter av ett splittrat servicesystem. En utveckling och förstärkning av verksamheten för boenderådgivning är också en viktig del av AUNE-programmet (Miljöministeriet 2016, Asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn toimenpideohjelman 2018)

Sittande statsminister Juha Sipilä utsåg år 2017 en arbetsgrupp för att åtgärda ojämlikhet och hitta lösningar och metoder för att bekämpa bostadslöshet samt göra slut på rådande differentiering i samhället. Arbetsgruppen utgörs av ett multiprofessionellt team vars uppgifter är att hitta riktlinjer för trygghet, återställande, effektiviserande och räddande åtgärder mot bostadslöshet. I arbetsgruppen diskuteras bostadspolitik samt budgetering gällande bostadsfrågor. Arbetsgruppen kartlägger möjligheter och resurser för att hitta lösningar i att öka produktionen av förmånligare boende. Gruppen har i syfte att de statligt och ekonomiskt understödda hyresbostäderna skall redovisas samt omfatta 30 procent av statens bostadsproduktion i framtiden. I Finland har bostadslöshetsarbetet bl.a. utgått från principen *Bostad först* (Asunto Ensin) där fokuset ligger på att en egen bostad är en grundläggande mänsklig rättighet och en förutsättning för att kunna ta itu med sina problem. Arbetsgruppen föreslår att *Bostad först* arbetet i framtiden bör utvecklas med fokus på stödjande tjänster som vid övergången från bostadslöshet till boende skall främja individens ork att bibehålla ett främjande livsmönster istället för ett återfall till problematiskt beteende. Arbetsgruppens lämnade in sin slutrapport till statsminister Juha Sipilä i mars 2018. (Statsrådets kansli 2018)

Bostad först (Asunto ensin 2018) är en princip och ett arbetssätt som bygger på tanken av att en bostad är en grundläggande mänsklig rättighet. Det första stödet som bör erbjudas för en bostadslös individ är ett hem och ställe att bo på. Detta bör ske innan övriga hjälpande åtgärder kan vidtas. Originalnamnet *Housing first* är en internationell princip för att tackla bostadslöshet. Att få bo i ett eget hem bidrar till att lösa övriga sociala problem och främjar psykiskt samt fysiskt välmående. Med andra ord är lösningar av andra problem inte en förutsättning för att ordna bostad, utan principen fungerar i motsatt riktning. (Asunto ensin 2018, Y-säätiö 2018)

Y-stiftelsen (2018) mål är att främja samhällelig rättvisa och minska bostadslöshet genom att erbjuda förmånliga boendeformer. Stiftelsen arbetar även för att hitta på alternativa bostadslösningar där även människors sociala liv och välbefinnande beaktas. Stiftelsen vill öka den allmänna kännedomen kring bostadslöshet, samt främja och öka individers sociala och ekonomiska förutsättningar till ett gott liv. (Y-stiftelsen 2018)

Sininauhasäätiö är en kristlig stiftelse som stöder bostadslösa individer och förespråkar bostadslösa individers rättigheter och människovärde. Stiftelsen erbjuder boendetjänster samt substitutionsbehandling och avvänjning (Sininauhasäätiö 2018). *Föreningen de Hemlösas stöd ry* erbjuder däremot drogfritt boende för bostadslösa kvinnor och familjer i Helsingfors. Föreningen har verkat sedan 1950 och arbetar för rättvisa, jämställdhet och respekt. Verksamheten baserar sig på kristliga värderingar. (Kodittomien tuki RY 2018)

De bostadslösas natt eller *Asunnottomien Yö* (2018) är en del av FN:s internationella dag för avskaffande av fattigdom. I Finland har dagen ordnats sedan 2002, och tanken är att föreningar, myndigheter och privatpersoner har möjlighet att påminna om det arbete som görs för att uppnå avskaffande av fattigdom och bostadslöshet. De bostadslösas natt-rörelsen arbetar för människans rätt till ett eget hem, och natten kan ses som en demonstration där människor har möjlighet att stödja denna tanke tillika som händelsen i sig ökar samhällets kännedom om bostadslöshet. Program ordnas i många Finländska

städer, även i Borgå, och är en av Finlands största demonstration inom social- och hälsovårdsbranschen. (Asunnottomien yö 2018)

Organisationen *Vva ry* arbetar inom den tredje sektorn som en förespråkare för bostadslösa individer. Idén är att varje person kan leva självständigt om hen har möjligheten att leva under rätta omständigheter och får tillräckligt med stöd för att upprätthålla en god och jämlik livskvalitet. (VVARY 2018)

2.4 Bostadslöshet i Borgå

Enligt Aras (2018) statistik från år 2017 finns det 47 bostadslösa personer i Borgå varav 23 individer är långtidsbostadslösa (ARA kunnat 2017). Boendetjänster för bostadslösa erbjuder Koivula boendeservice (2018) samt den kristliga Samaria-missionen som erbjuder boende, hjälp och stöd åt bostadslösa män med rusmedelsproblematik. Samaria-hemmet (2018) i Borgå är en rusmedelsfri boendeserviceenhet för 17 personer vars funktionsförmåga till självständigt boende tillfälligt försämrats eller helt avtagit. (Samaria-hemmet 2018, Koivula boendeservice 2018, ARA Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet 2018, ARA kunnat 2017).

I den östranyländska tidningen *Itäväyläs* (2018) artikel från Juni 2018, framkommer det att 38 stadsfullmäktige i Borgå stad understöder bygget av ett krisboende för bostadslösa unga människor i Borgå. Enligt statistik finns det 21 unga bostadslösa individer i Borgå, så behovet av ett nytt boende för bostadslösa unga är stort. Enligt artikeln kan heller inte Koivula boendeservice erbjuda alla sökande en plats då det är beräknat att upp till 90 personer kommer att söka sig till Koivula under nästa år, vilket innebär att utbudet av 48 platser inte fyller behovet. (Itäväylä 2018)

2.5 Tidigare forskning

I följande kapitel redogörs för studier och artiklar som är anknytna till problemområdet bostadslöshet. Examensarbeten har även inkluderats då de belyser studier om bostadslöshet och boendeservice i Finland samt Borgå och kan kopplas med detta examensarbete.

Syftet med den kanadensiska studien *Including people who experience homelessness: a scoping review of the literature* (Norman & Pauly 2013) är att få en överblick om hur meningsfull delaktighet för bostadslösa människor kan uppnås och utvecklas. Forskningen fokuserar sig på de processer som bidrar till servicebrukarnas känsla av inklusion. Resultaten för forskningen visar hur de olika sociala processerna kan fungera som en grund för utvecklingen av arbetsstrategier för de professionella för att främja meningsfull delaktighet.

Studien framhäver att maktobalansen som kan finnas mellan serviceproducenterna och servicebrukare är viktig att motarbeta, då det kan verka som ett hinder i arbetet. Detta har särskild relevans för de organisationer och kommuner som redan kan ha uteslutande politik som strider mot social integration, d.v.s. arbetar inom strama ramar och kanske därför inte bidrar servicebrukarna med mycket materiellt eller ekonomiskt stöd. Materiellt stöd är de facto av en stor betydelse, då de människor som lever i fattigdom också bör få uppleva att de förtjänar det uppehälle som majoriteten av befolkningen tar för givet. (Norman & Pauly 2013)

Resultatet för studien ger riktlinjer för att utveckla meningsfulla strategier som främjar bostadslösa individers delaktighet och sociala integration. För att kunna öka samarbetet och skapa en tillitsfull relation mellan serviceproducenter och servicebrukare måste det ytterligare sättas fokus på en öppen dialog mellan de båda parterna och på så vis försöka jämna ut den maktobalans som framkommer i relationen.

I forskningsartikeln *Two pathways through adversity: Predicting well-being and housing outcomes among homeless service users* (Walter m.fl. 2016) undersöks betydelsen av gruppgemenskap och välbefinnande hos bostadslösa personer inom boendeservicen. Det undersöks även om en positiv känsla av gemenskap kan bidra till en framtida anskaffning av bostad.

Resultatet visar att tillhörighet i grupp och i en social struktur bidrar till upplevelse av välbefinnande. Det visar sig att känslan av upplevt socialt stöd och förutsättningar för anskaffning av lägenhet har ett samband. De menar att den service och socialt stöd som erbjuds för bostadslösa individer i flera fall bidrar till en känsla av tillhörighet och att personer kan identifiera denna känsla även efter att stödet givits och en bostad är anskaffad. Dock lyfter forskningen fram att det även finns en risk att föra samman individer med samma problematiska bakgrund om verksamheten är bristfälligt planerad. Dels kan verksamheten i t.ex. en referensstödsgrupp bidra främjande för individen, men dels kan gruppen även uppmuntra till fortsatt problematiskt beteende. Stödande av positivt främjande social interaktion kan ses som en förutsättning för att kunna hjälpa servicebrukarna att uppnå sina individuella mål. (Walter m.fl 2016)

Resultatet av studien *“Talk with me”: perspectives on services for men with problem gambling and housing instability* (Guilcher m.fl. 2016) påvisar att individuella strategier och lösningar för män som riskerar att bli bostadslösa är av betydelse. Det kommer fram i forskningen att den erfarenhet av stöd som männen har upplevt, samt den service som de har erhållit har saknat ett individfokuserat grepp. Förutom en skraddarsydd holistisk livsplan lyfter resultatet fram bl.a hjälp till självhjälp och självbestämmande, samt ett gott bemötande som viktiga ingripande metoder. Respondenterna ansåg att ett fungerande terapeutiskt förhållande var av stor betydelse för rehabiliteringsprocessen. (Guilcher m.fl. 2016).

Den norska studien *Housing First or no housing? Housing and homelessness at the end of alcohol and drug treatment* (Dyb 2016) framhäver att resultatet av rusmedels-

rehabiliteringen av en bostadslös individ inte skiljer sig så mycket ifall individen är bostadslös eller inte. Trots detta bidrar socioekonomiska resurser och en lyckad rehabilitering oftare till permanent boende. Studien visar att personer med rusmedelsproblematiske bakgrund oftare faller tillbaka i gamla mönster och ökar större risk för att förbli bostadslös efter rehabiliteringen. (Dyb 2016)

I Koivulas boendeservice har servicebrukares tillfredsställelse av verksamheten studerats i ett examensarbete år 2010. Syftet med studien "*Jos haluan muuttaa tulevaisuuteni, Koivula on juttuni*" (Rautanen & Laukkanen 2010) var att kartlägga Koivulas servicebrukares erfarenheter och tankar om verksamheten. Som datainsamlingsmetod användes enkät och temaintervju. Forskningen kategoriserades enligt tre större teman och behandlade frågor kring personalen, miljön samt verksamhetens utveckling. I resultatanalysen kom det fram att servicebrukare ansåg Koivula som en trygg plats att bo och vistas på. Servicebrukare ansåg att de fått hjälp och stöd med rusmedelsproblematik, samt stöd för livsbemästring. Det kom även fram att relationer med närstående förbättrats. Resultatet lyfte även fram behovet av samhörighet och gemenskap. Aktiviteter och gemensam verksamhet var även något som uppskattades som meningsfullt och önskades mera av. (Laukkanen & Rautanen 2010)

Examensarbetet *Asukastyytyväisyys Yhteisöllisen kehittämistyöryhmän toiminta Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä* (Eräste 2018) gjordes som en forskning för Frälsningsarmens serviceboendeenhet för bostadslösa i Sockenbacka, Helsingfors. Syftet med examensarbetet var att ta reda på hur samarbetet mellan personal och servicebrukare fungerar och visar sig. Målet var att servicebrukare och personal tillsammans skulle utveckla en manual samt en enkät för att mäta användartillfredsställelsen av Sockenbacka boendeservice. Som datainsamlingsmetod använde skribenten observation och temaintervju med fokus på samarbetet. Resultaten av samarbetet i utvecklingsarbetet visade sig enligt servicebrukare och personal vara fungerande och upplevdes som meningsfullt. Alla deltagare upplevde att samarbetet präglades av jämlikhet och att alla oberoende bakgrund och funktionsförmåga fick bidra med egen anpassad arbetsinsats.

Deltagare ansåg att det gemensamma utvecklingsarbetet uppmuntrade till att fortsätta med liknande verksamhet. Deltagare ansåg även att olika perspektiv på samarbetet var bra att ta fram. Forskningresultatet påvisar enligt skribenten att samarbetet mellan personal och servicebrukare kan vara lönsamt i meningsfull utveckling av verksamhet på boendeserviceenheter. (Eräste 2018)

Syftet med examensarbetet "*Katsotaan että ihminen pääsee elämisen alkuun*": *asunnottomien palvelujen asiakastyytyväisyyskysely* (Ventovuori m.fl. 2009) var att kartlägga användartillfresställelsen hos servicebrukare av Lahtis stads specialtjänster för bostadslösa individer. Examensarbetets forskning var en blandning av kvantitativ och kvalitativ design med syftet att lyfta fram servicebrukarnas erfarenheter och åsikter om bostadslöshet samt de tjänster och service som erbjudits dem. Som datainsamlingsmetoder användes enkät samt intervju. Av forskningsresultatet framkom det att respondenterna var nöjda med de tjänster och service de fått. Speciellt fick tjänsternas kvalitet ett högt medelvärde. Av resultatet kunde skribenterna dra slutsatsen att en specifik byrå för bostadslösa individer behövs och att samarbetet mellan de professionella som jobbar med service och tjänster för bostadslösa individer fungerar bra och präglas av sakkunnighet. Resultatet av intervjun gav enligt skribenterna forskningsresultatet ett brukarperspektiv på bostadslöshet och dess bakgrund. (Ventovuori m.fl. 2009)

3 TEORETISK REFERENSRAM

Socialpedagogik kan betraktas som en insats för att upprätthålla samhällets sammanhållning och den sociala ordningen (Madsen 2001 s.65f). Socialpedagogiska insatser kan användas i förändringsarbetet med en eller flera personer i syftet mot en mer integrerad position i samhället. I detta kapitel behandlas begreppen bemötande, gemenskap och empowerment. Dessa begrepp korrelerar med varandra då en professionellt arrangerad kontext kan innebära att skapa betydelsefulla gemenskaper som

bidrar till empowerment och delaktighet. Ett professionellt bemötande som metod kan däremot vara nyckeln till att skapa förutsättningar till förändring.

3.1 Bemötande

Begreppet bemöta kan förklaras som ett sätt att uppträda mot någon eller något (Nationalencyklopedin). Erik Blennberger (2013) menar att sättet att bemöta skiljer sig enligt sammanhang. Det kan handla om sättet individer bemöter varann privat, eller så handlar det om en professionellt sätt att bemöta personer i arbetslivet. Huvudpersonen för bemötande är den bemötandet riktas mot, medan aktören är den som bemöter. (Blennberger 2013 s.14f)

Blennberger (2013) definierar personbemötande som det sättet en person verkar mot en eller flera personer. Verksamhetsbemötande innebär däremot hur personalen inom en institution bemöter deras brukare. Det talar även om sättet som verksamheten bemöter brukarna på, och detta kan ha med inredningen och sammanhanget att göra. Det kan handla om brukarnas upplevelser av helheten, aktivitetsutbudet eller tillgänglig information kring verksamhet. Verksamhetsbemötande innebär allt som verksamheten erbjuder, men även allt som inte erbjuds.

Bemötande kan tolkas ur ett pedagogiskt, estetiskt och etiskt perspektiv. Då bemötande tolkas ur ett pedagogiskt perspektiv kan det handla om den professionellas användning av bemötande som metod där syftet kan vara att uppnå förändring i mötet med en eller flera individer. Ur ett estetiskt perspektiv handlar bemötande om sättet och stilen bemötaren visar och för fram sig själv på. I verksamhetsbemötande handlar estetiken om stil när det gäller inredning och användning av färg, ljud och ljus. Bemötandets etik handlar om aktörernas människosyn, normer och värderingar, dvs. hur de syns och förs fram i mötet mellan individer. (Blennberger 2013 s.25f)

Ur ett etiskt perspektiv ligger grunden för ett gott bemötande i den professionellas attityd och grundinställningen till att människor är likvärdiga. Detta synns genom personens egenskaper samt förhållningssätt och innefattar artighet, respekt, jämlik människosyn, uppmärksamhet och lyhörddhet, empati och uppriktighet. I professionella sammanhang bör bemötandet signalera respekt oberoende om det finns ett asymmetriskt delning mellan professionell och brukare, eller då det uppstår konflikter i mötet. Genom respekt påvisar den professionella en saklig och opartisk hållning som i koppling med vänlighet ger ett medmänskligt uttryck. Mötet bör präglas av jämlikhet i den mån att den professionella har en likvärdig syn om den andra individen. (Meeuwisse m.fl 2006 s.227-233)

Mordechai Gordon (2011) har i essän *LISTENING AS EMBRACING THE OTHER: MARTIN BUBER'S PHILOSOPHY OF DIALOGUE* tolkat Martin Bubers teori om mötet mellan individer, lyssnandet och dialogen. Buber menar att aktivt lyssnande i mötet med en annan individ är av stor betydelse för hur lyssnaren förhåller sig till den andras ord och agerande. Enligt Bubers teori är målet inte att försöka påverka innehållet, språket eller begreppen i vad den andra berättar. Heller skall man inte försöka tolka vad den andra säger. Tanken är att behandla den andra som en fullständig individ oberoende om hans perspektiv, normer och värderingar skiljer sig avsevärt från de egna. En dialog mellan två individer skall grunda sig utan fördomar, och detta sker genom att lyssnaren avlägsnar personliga tankar och heller inte låter tekniker eller begrepp styra. Båda individerna kompletterar varandra och bildar en helhet. Enligt Buber präglas dialogen alltid av strukturen "Jag-Du" eller "Jag-Det". Buber menar att det inte kan finnas bara en part, utan "Du" krävs för att lyssnaren skall se "Duet" och individen i sin helhet. "Det" innebär att lyssnaren ser mer konkret på individen och fokuserar sig enbart på vissa delar av människan helhet, t.ex. brister och behov. Detta innebär att människan inte ses som en helhet. I "Jag-Du" strukturen bemöter lyssnaren individen som en helhet på ett genuint sätt. Detta kan innebära att sätta den andra i motsättning till sig själv för att förstärka och godkänna hen som den andra och kompletterande parten av en dialog. Att autentiskt närvara och möta den andra innebär att bli delaktig i mötet.

En dialog skall präglas av empati och ärlig kommunikation mellan två individer, inte en strävan att försöka påverka den andra. Kommunikationen skall bygga på nuet utan att ha förväntningar eller låta erfarenheter av tidigare möten påverka eller sätta ramar för mötet. Embracing, eller att omfamna, innebär enligt Buber förmågan att sätta sig i den andras livssituation utan tappa den egna självkänslan. Syftet med ”Jag-Du” strukturen skall ändå präglas av en så jämlik och jämställd struktur som möjligt. En lyckad dialog bygger på reciprocitet, som dock sällan uppnår sin fullständiga kraft trots denna strävan. (Gordon 2011)

3.2 Gemenskap och referensstöd

Madsen (2006) menar att socialpedagogikens uppgift är att skapa integrationsarenor för individer och grupper av individer. Social integration kan ses som en process vars syfte är att stärka individens delaktighet i gemenskaper. Systemintegrering innebär att stärka relationen mellan individ och grupp eller individer och samhällets institutioner (Madsen 2006 s. 69).

Integration är en process som innebär att individen är socialt deltagande inom ett eller flera livsområden. Integration bygger på en gemensam förståelse och kan ses som en process som sker i samtycke med andra. Detta innebär att personen själv tar initiativ till en förändringsprocess. Med normalisering avses att det finns en tvångsaspekt i förändringsprocessen, vilket indikerar på att det finns ett tydligt planerat syfte i det professionella arbetet. (Madsen 2006 s.142f).

Syftet med en professionellt arrangerad kontext- där gruppen består av likasinnade deltagare som befinner sig i marginaliserade och utstötta positioner, är att skapa betingelser för deltagarnas sociala integration. Integrationsarenan fungerar som bakgrund av professionella kunskapsstraditioner där praktiken utövas enligt bestämda metoder som skall uppfylla vissa mål. Resurser i nätverket som avvärjer en utstött position kan ses som

en skyddsfaktor som ger möjlighet att övervinna personliga kriser och sociala motgångar. Viktigt att poängtera att alla integrationsprocesser inte leder till en integrerad position trots att socialpedagogiken har detta som målsättning (Madsen 2006 s.143).

Madsen (2006) menar att vissa institutioner klassar sig som kravfria då de professionella undviker att ingripa i brukares liv genom att skapa en planerad utveckling, eller målinriktad personlig förändring. Graden för interventionen är låg och man satsar istället på att kunna erbjuda meningsfull vardag samt att reducera självskadande beteende. Målet är att erbjuda förhållanden till ett värdigt liv med minsta möjliga sociala isolering inom arenan, och mesta möjliga sociala deltagandet i livet utanför arenan. Madsen menar att värdighet i detta fall handlar om integritet och självförståelse vilket kan uppnås genom relationsarbete från den professionellas håll. (Madsen 2006 s.149)

Som professionell kan man arbeta med fokus på individers resurser. Detta innebär att rikta uppmärksamheten mot de positiva egenskaperna, styrkor och potential samt rikta fokuset på individers anpassningsförmåga. Det handlar om att få individen att inse hur den egna livshistorien och självberättelsen påverkar livet och istället för fokus på problem skall det handla om resursorientering. För en professionell är detta ett betydelsefullt perspektiv att ha med sig i ett krävande arbete. En inriktning som lyfter fram hopp och optimism vid passivitet, motgångar och bakslag. Social förändring är alltid möjlig, men den måste utgå från den plats dit den andre har nått i sitt liv (Tjersland m.fl 2011 s.97-98).

Socialpedagogikens syfte är att utveckla sociala band mellan människor inbördes och i synnerhet mellan individerna och de samhällsliga institutionerna. Socialpedagogiken kan ses som en sorts krispedagogik vars syfte är att intervensera på konfliktplatser i samhället där människans möjlighet till jämlik agerande i samhället är hotat. Möjligheter innebär förutsättningar och faktorer till en god livsföring som frångår individer. Madsen (2006) menar dock att det till det moderna samhällets karaktär hör att i ökande omfattning försöka förebygga sociala och pedagogiska konflikter i vardagsmiljöer som utgör ramen runt individers tillvaro. Socialpedagogiken kan förklaras som pedagogiska och sociala

processer vars mål är att förebygga marginalisering och utstötning inom de livsområden i samhället som anses vara av betydelse för att kunna leva ett värdigt liv i erkända gemenskaper. Ifall marginalisering och utstötning redan är en realitet, skall socialpedagogiken bygga upp människors personliga och sociala kapacitet för att förstärka deltagande inom gemenskaper och väsentliga livsområden. (Madsen 2006 s.66).

Den kanske mest relevanta aspekten av gemenskap är att höra till och vara delaktig i både mindre grupper, eller större sammanhang. Nivala & Ryyänen (2013) menar att socialpedagogiskt delaktighetsarbete skall ha som mål att främja gemenskaper genom att stödja uppbyggnaden av dem och utvecklingen av de sociala band som bildas. Delaktighet i gemenskaper och i samhället förutsätter möjlighet att uppleva tillhörighet till någonting samt att individer känner att de är en del av vardagen och uppskattad i gemenskapen med andra. Gemenskaperna bör präglas av öppna dialoger där personerna kan dela med sig av sina erfarenheter och känna samhörighet med de övriga individerna. För att få en komplett bild av vad delaktighet innebär bör den betraktas ur tre perspektiv: Delaktig genom att höra till eller vara tillhörig i en gemenskap; Delaktig genom att fungera inom en gemenskap och delaktig genom att känna tillhörighet. Delaktighet innebär således att människan är del av en gemenskap samt klarar av att fungera inom denna och att kontexten bidrar till känsla av tillhörighet. (Nivala & Ryyänen 2013)

Människor med svag tillhörighet och bristfälligt socialt nätverk riskerar att isolera sig eller söka sig till tungt belastande miljöer där avvikande problembeteende kan uppstå. Förutsättning till gemenskap är att brukarna delar upplevelser. Inom gemenskaper kan individer dela med sig av personliga berättelser, bekräfta och uppmuntra varandra tillika som ömsesidiga och jämlika relationer kan grunda sig. Istället för att se tillbaka på det negativa i livet kan gemenskaperna som uppstår basera sig på de positiva upplevelserna. Syftet med klientarbetet är att stödja individer och grupper samt ge dem möjlighet att anpassa och integrera sig i samhället. För att påverka klientens livssituation har gruppaktivitet blivit ett fruktbart sätt att skapa förändringar. Referensstöd ingår i en grupp eller gruppaktivitet där personer som är kopplade till en gemensam situation och är i

behov av socialt stöd. De stöder varandra förtroligt. Att ge och få hjälp är baserat på erfarenheter individer kan dela med sig och få nytta av. Referensstöd definierar också den hjälp och uppmuntran som kommer från en jämlik person. Referensstöd är en form av stöd för individen som går utöver det normala sociala nätverket, som till exempel familj eller nära vänner. (Tjersland m.fl 2011 s.208 ff)

3.3 Empowerment

Empowerment är ett modernt uttryck som genom ett terapeutiskt syfte skall ge individen eller individer styrka att ta itu med problem som påverkar dem negativt. Inom socialbranschen arbetar man oftast med grupper och individer vars liv kännetecknas av brist på egna mål, resurser samt makt att styra sitt eget liv. Slutresultatet av en lyckad empowermentprocess är ökad självkontroll, kunskap om tillgängliga tjänster, känsla av subjektivitet i förhållande till egna ärenden och förmåga att påverka beslutsfattande. Kännetecknande för självhjälpsgrupper och jämställdhetsgrupper är att alla medlemmar är jämlika, och får påverka. Mäkinen (2009) menar att empowerment hjälper individer, grupper eller samhällen med att kontrollera omständigheter, utöva makt och uppnå egna mål. Det handlar även om processer som skall stödja människor antingen ensamma eller tillsammans att förstärka självkänslan och på den vägen hitta kraft att uppnå önskad förändring, och öka kontrollen över det egna livet. (Tjersland m fl. 2011 s.98, Mäkinen m.fl 2009 s.132ff)

Begreppet Empowerment betyder i direkt översättning från engelskans ”power”, på svenska ”makt”, ”förmåga” eller ”kraft”. Empowerment tillämpas bl.a. i undervisning för att stärka individens möjlighet att bli mer självständig, kunna formulera sina egna mål och ta makt över sitt eget liv (Nationalencyklopedin). Christer Cederlund (2014) definierar självhjälpsgrupper som en metod där den professionella med ett socialpedagogiskt förhållningssätt organiserar och initierar grupper och individer med syfte att stärka deras självkänsla. Individer med liknande bakgrund eller livssituation kan

inse att de inte är ensamma i sin problematiska situation, och då kan de tillsammans hitta lösningar eller strategier i att tackla och överkomma sina problem. (Cederlund 2014 s.21)

Empowerment kan alltså ses som ett förhållningssätt för att stärka individer eller grupper handlingsutrymme. Empowerment innebär någonting positivt och nånting som individen strävar till att uppnå. Empowerment är en process och ett mål som innebär att personen själv tar sig an makten till förändring och sättet att tänka om sig själv. Syftet kan vara att uppnå självtillit, socialt stöd, delaktighet, egenkontroll, kompetens, medborgarskap och självstyre. För att uppnå makt krävs resurser och resurserna uppnås genom samarbete och samverkan där individer delar med sig av personlig makt och kompletterar varandra med kompetens. För den professionella gäller det att inte ta över eller styra, utan att uppmana individerna att ta egna initiativ till deltagande i samhällslivet. Det handlar om att stärka individers självtillit och tilltro till de egna förmågorna och styrkorna. Professionellas roll är även att hjälpa till att motarbeta de hinder som står i vägen för individers integrering och delaktighet i samhället. (Meeuwisse m.fl 2006 s.261ff)

4 METODIK

I följande kapitel redogörs för de metoder som används i detta arbete. Datasamlingsmetod som använts för undersökningen är enkät med öppna och slutna frågor. Innehållsanalys har använts för att analysera svaren av de öppna frågorna och svaren av de slutna frågorna har analyserats deskriptivt och visualiserat med kalkylprogrammet Microsoft Excel. I kapitlet motiveras även urvalet av respondenter samt diskuteras de forskningsetiska riktlinjer som styr examensarbetets process.

4.1 Kvantitativ och kvalitativ metod

Syftet med att få två sorters beskrivningar i en forskning är att få fram ett resultat där beskrivningarna kompletterar varandra och ger en bredare förståelse av ett fenomen (Kvale & Brinkman 2017 s.41).

Jacobsen (2010) definierar en intensiv och kvalitativ design på undersökningen som bl.a. ett försök på att få så mycket förståelse som möjligt av förhållandet mellan personer och den livssituation de befinner sig i, t.ex. forskar man kring samspelet och relationerna mellan individ och en specifik kontext. Det centrala är individens upplevelse och försök att kartlägga vilka moment i kontexten bidrar till denna upplevelse (Jacobsen 2010 s.61f). Fördelar med kvalitativ design är enligt Jacobsen nyanseringen av data vilket innebär att det specifika och unika hos personer inom specifika kontexter går att beskriva. Svaga sidor i kvalitativ design är tidskravet som kräver resurser. Generaliseringsproblem innebär däremot att det är svårt att motivera att det man upptäcker också skulle gälla andra likasinnade människor. Jacobsen lyfter även upp undersökningseffekten, vilket bl.a. kan innebära att designen påverkar respondentens sätt att svara (jacobsen 2010 s.67ff.)

I bearbetningen av kvalitativt material menar Kvale (2017) att tematisering är en viktig del. Tematisering innebär att klargöra för vilket tema det är som skall undersöka. Det är nödvändigt att veta varför och vad det är man vill forska kring för att syftet med undersökningen skall kunna fastställas. Det kräver att man läser in sig på ämnet och utvecklar teoretisk förståelse för det som skall undersökas. Detta är att etablera en bas för vart kunskapen från forskningen sedan kan tillämpas på (Kvale m.fl. 2017 s.147f)

Kvantitativ design är en undersökningsdesign som går på brädden och vill beskriva t.ex. omfattning, utbredning eller frekvens inom ett större fenomen. Här vill man ha många enheter med i undersökningen. Den kvantitativa eller extensiva designen får oftare fram resultat som går enklare att generalisera. För att kunna undersöka många enheter måste man effektivisera datainsamlingen vilket ofta leder till standardisering, alltså omvandlar man fenomen till tal, dvs. kvantitativ data. Istället för kvalitativ beskrivning ber man alltså ofta människor att placera sig själv i skala mellan t.ex. 1-5. Ifall man använder en kvantitativ metod måste man kategorisera och strukturera frågorna före man samlar in information. Det krävs tydliga frågor och frågor som i förväg är utvalda pga. relevansen i undersökningen. Alltså styr datainsamlingsmetoden det människor lämnar ifrån sig.

Därför ses denna som en sluten metod. I denna metod bestämmer sig undersökaren i koppling till empiri vad som är relevant att undersöka (Jacobsen 2010 s.72ff).

Socialpedagogiska institutionen i Stockholms universitet (2018) beskriver validitet och reliabilitet som viktiga kriterier i bedömningen av en kvantitativ undersökning. När man diskuterar validitet är det frågan om man mäter det som avsetts att mätas, och reliabilitet handlar om resultaten och om de blir likadana om undersökningen genomförs på nytt. (Socialpedagogiska institutionen 2018)

4.2 Enkätstudie

Enkätstudier används bl.a. för att få reda på mer om människors attityder, levnadsförhållanden, kunskaper och beteenden. Enkäter innehåller frågor med fasta svarsalternativ som respondenten fyller i. Enkäter delas ofta ut via post vilket innebär att respondenterna själv ansvarar för ifyllandet och själv postar enkäten till angedd adress. Gruppenkät däremot ifylls av ett större antal respondenter som tillsammans fyller i enkäten, det kan t.ex. vara en klass eller personal på en arbetsplats. Besöksenkät delas ut i t.ex. väntrum eller butiker. Istället för pappersenkäter används allt oftare enkäter via nätet vilket innebär att enkäten fylls i elektroniskt och skickas via e-post eller internet. Vid konsumentundersökningar distribueras enkäter till personer som är intresserade av en viss produkt, och enkäter kan t.ex. via konsumentpaket nå ut till lämpliga konsumerande individer. Frågeställningarna och syftet med en studie avgör om undersökningen blir kvalitativ eller kvantitativ. Kvantitativa variabler kan innebära t.ex. ålder och längd.

Kvalitativa metoder går ofta på djupet vilket kan innebära att färre enheter studeras i syfte att fånga upp effekter och nyanser. En kvantitativ forskningsprocess börjar oftast med problemformulering varefter forskaren tar reda på vilken information som behövs. Sedan väljs respondenterna ut. När detta är klart formuleras frågeschemat och datainsamlingen kan börja. Sedan analyseras informationen så att resultatet kan tolkas. (Bertram 2009)

Fördelar med enkätundersökningarna är att de kan göras på ett stort urval och ofta krävs en relativt liten arbetsinsats före bearbetningen av materialet börjas. Respondenterna kan

även i lugn atmosfär fylla i enkäten utan att behöva öppna sig för obekanta människor. Det är viktigt att respondenters anonymitet skyddas och då en forskning innehåller känsliga frågor kan en enkätundersökning vara lämplig.

Nackdelar med enkätundersökning är risken för bortfall ifall strukturen är svag och frågorna är formulerade på ett dåligt sätt. Vid en enkätundersökning har respondenten inte heller möjlighet att med hjälp av följdfrågor öppna upp svaren mer. Också när det gäller personer med dyslexi eller som allmänt har svårt att begripa språket som enkäten är skriven på finns det en risk att dessa kategoriseras i bortfall. Vad som är viktigt att tänka på när frågorna planeras är ordvalet och att språket är anpassat till målgruppen för forskningen, dock görs detta med respekt. Frågor skall enbart kunna tolkas på ett sätt och som forskare skall man undvika ledande frågor i enkäten. Dock är det godkänt att använda sig av påståenden där informanten har möjlighet att hålla eller inte hålla med påståendet. (Bertram 2009, Ejlertsson 2005 s.12f)

4.3 Koivulas boendeservice och urval av respondenter

Syftet med undersökningen är att utreda hur brukare upplever verksamheten på Koivula boendeservice och att lyfta fram den personliga utvecklingen som skett under tiden i Koivula boendeservice samt hur den påverkat servicebrukarnas syn på livet. Därför är det naturligt att respondenterna för detta examensarbete består av Koivulas servicebrukare.

Koivulas boendeservice är en kommunal tjänst och boendeenhet inom ramen för det sociala väsendet i Borgå. Koivulas boendeservice (2018) erbjuds för bostadslösa män och kvinnor i Borgå. Tjänsterna innefattar lugnt och tryggt boende och bostad, boenderådgivning, socialhandledning, hälsorådgivning och stöd till livsbemästring samt rehabilitering. I Koivula boendeservice bor på våren 2018, 49 brukare inom 48 boendeplatser, och på en tillnyktringsstation finns det även 8 övernattningsplatser för rusmedelspåverkade individer. Verksamheten erbjuder både gruppboendestäder och lägenheter och är öppet dygnet runt. De individer som är i behov av Koivulas boendeservice kan kontakta enheten direkt eller så hänvisas de till boendeservicen av

socialarbetare. Alla eventuella servicebrukare intervjuas då situationen bör kartläggas i syfte att ta reda på ifall de uppfyller de kriterier som krävs för att börja bruka Koivulas boendeservice. Kraven för att flytta till enheten är bakgrund med bostadslöshet och servicen erbjuds enbart åt inneboende servicebrukare och är inte tillgänglig för utomstående individer. I Koivula arbetar åtta handledare, en socialhandledare, en sjukskötare samt en boendehandledare. I Koivula serviceboende bor individer både längre och kortare tider. Årligen sker det ungefär 25 ut- och inflytt. Verksamheten strävar efter nolltolerans genom att arbeta för frihet från rusmedel. (Koivula Borgå stad 2018)

4.4 Forskningsetik

I detta arbete följs Arcadas riktlinjer för god vetenskaplig praxis (2012) som baserar sig på den Finländska forskningsetiska delegationens riktlinjer (TENK 2012). Till god vetenskaplig praxis hör ärlighet, allmän omsorgsfullhet och noggrannhet i undersökningen, dokumenteringen och presentationen av resultat. Under hela arbetsprocessen har etiskt hållbara metoder strävats efter att tillämpas. Detta innebär att beakta respondenternas rätt till integritetsskydd och anonymitet samt att skydda respondenter mot alla faktorer som kan ha skadande effekt. I följebrevet (bilaga 1) informeras studiens syfte åt respondenterna, samt informerats det att deltagandet i undersökningen är av frivillig natur.

Respondenterna har meddelats att de bibehålls anonyma i forskningens alla skeden. Datasamlingen har skett så att undersökningsmaterialet inte kan komma i andras händer än respondentens, och materialet förstörs efter undersökningen. Frågor och påståenden i enkäten har övervägts i syfte att formulera dem på ett respektfullt sätt, och i undersökningen har känsliga teman undvikts att lyftas fram. Regelbunden kontakt har bibehållits med uppdragsgivare och handledare på skolan för att vara säkra på att processen gått rätt till. Enkäterna har utvecklats och formulerats enligt forskningens syfte och har inte plagierats från andra arbeten. När resultatet av undersökningen analyserats och publicerats har det gjorts med öppenhet, ärlighet samt ansvar. I alla skeden av

processen har strävan varit att uppfylla krav som vetenskapliga metoder förutsätter. Kontakten mellan medverkande parter har varit genomskinlig och öppen och rollfördelningen har varit tydlig. (Arcada 2012, TENK 2012)

4.5 Genomförandet av studien

Valet av miljö och omgivning togs i beaktande då datainsamlingen planerades. Då studien planerades var det en självklar sak att respondenterna skulle få känna sig bekväma, säkra och tillfreds med att vara öppna om sina åsikter. Då det är frågan om en marginaliserad målgrupp som kan ha svårigheter att öppna upp sig för obekanta personer bestämdes det att muntliga intervjuer slopas. Personal från Koivula nämnde detta och hade i början önskemål om att datainsamlingen skulle ske elektroniskt och att personal vid behov kan stöda eller handleda servicebrukare i ifyllandet av enkäten. För att underlätta arbetsprocessen utformades en tvåsidig pappersenkät med 7 slutna frågor och påståenden samt 4 öppna frågor och utrymme för fritt ord eller utvecklingsförslag (Bilaga 2). Ejlertsson (2005) tar upp att en fördel med enkät är att respondenten har möjlighet till anonymitet samt får de i egen takt fylla i enkäten och fokusera sig på de givna frågorna (Ejlertsson 2005 s.12f).

Planen för detta examensarbete presenterades 11.12.2017 och anhållan om forskningslov lämnades in 24.1.2018. Forskningslovet godkändes 24.4.2018 och skickades till respondenten den 8.5.2018 vilket innebar att genomförandet av datainsamlingen skedde senare än planerat, mellan 16.5-4.6.2018. Ursprungligen var planen att samla in materialet under två veckors tid men eftersom svarsprocenten blev mindre än tänkt förlängdes insamlingstiden med ca. en vecka.

Enkäten innehåller slutna frågor och påståenden om verksamheten. De slutna frågorna besvaras genom att kruxa för ett lämpligt alternativ i en skala mellan 1-5. Nummer ett innebär att respondenten inte alls håller med, och nummer fem att respondenten är av helt samma åsikt. Enkäten innehåller också öppna frågor om den personliga förändringen som

skett under vistelsen i Koivulas boendeservice. Under de öppna frågorna har respondenterna med egna ord fått beskriva sin subjektiva åsikt. Syftet med påståenden och de slutna frågorna är att få svar på den första forskningsfrågan, d.v.s. *Hur upplever servicebrukare verksamheten på Koivulas boendeservice?* Syftet med de öppna frågorna är att få svar på den andra forskningsfrågan, d.v.s. *Hur har verksamheten på Koivula boendeservice påverkat servicebrukares liv?*

Enkäten omformulerades några gånger tills sin slutliga form någon vecka före datainsamlingen. Den slutliga designen på enkäten godkändes i samråd med personal. Före datainsamlingen sattes igång utfördes en pilotstudie för att säkra om att påståenden och frågor på enkäten uppfattas korrekt. Enkäten uppfattades som enkel att förstå och datainsamlingen påbörjades. Under datainsamlingen beboddes Koivulas boendeservice av 49 servicebrukare. Önskan var att svarsprocenten och representativiteten av servicebrukarna skulle vara så hög som möjlig. Alla deltagare informerades studiens syfte i ett foljebrev (Bilaga 1) och serverades en dags lunch kostnadsfritt. Enkäter (bilaga 2) samt foljebrev (bilaga 1) och kuvert delades ut till personal i Koivula som delade dem vidare åt Koivulas servicebrukare som sedan i egen takt fick fylla i dem. Av 49 möjliga respondenter svarade 16 på enkäten.

4.6 Metoder för analys

Metoden som används för att analysera de öppna frågorna i enkäten är innehållsanalys. Enligt Granskär (2008) beskrivs metoden som en objektiv analys av texter som baserar sig på människors subjektiva upplevelser och berättelser. I analysen kategoriseras svaren i teman som går att koppla till bakgrund, tidigare forskning och teoretisk referensram (Granskär & Höglund-Nielsen 2008 s.160f). Metoden valdes eftersom det insamlade materialet ger ett brukarperspektiv och resultatet i sig blir således till ny information.

Enligt Jacobsen (2012) delas innehållsanalysen upp i faser. Faserna innefattar tematisering av material, vilket betyder att den insamlade datan kategoriseras så

ytterligare underkategorier framkommer. Målet är att få fram de mest centrala teman. Efter detta fylls underkategorierna eller teman med citat plockade ur svaren. I detta skede synliggörs och bildas tydliga teman. Följande steg i arbetsprocessen är att jämföra materialet genom att söka likheter och skillnader i svaren. I sista fasen kopplas teori med de skillnader och likheter som framkommit från resultatet (Jacobsen 2012, s. 146-152). Den kvantitativa analysen gjordes deskriptivt och visualiserades genom att omvandla svarsenheterna till kvantitativ data med hjälp av kalkylprogrammet Microsoft Excel. Excel användes för att räkna medelvärde och medeltal samt för att omvandla svaren till procent som åskådliggörs som cirkeldiagram. Bortfall redogörs i resultatredovisningen. Bortfall förklaras enligt Henricsson (2012) som det materialet som inte används i det slutgiltiga resultatet. Till dessa hör material som väljs bort pga. irrelevans dvs. planerat bortfall före eller under datainsamlingen, eller oplanerat bortfall. Kriterier för bortfall bör planeras väl före datainsamlingen och övervägas under och efter datainsamlingen (Henricsson 2012 s.306f). I denna undersökning har respondenten valt bort svar som var oklara, oförståeliga eller inte korrelerade med enkätens öppna eller slutna frågor.

5 RESULTAT

I detta kapitel presenteras och redogörs svaren från de öppna frågorna och slutna frågorna i skilda stycken.

5.1 Resultat av de öppna frågorna

I detta kapitel redovisas svaren från de öppna frågorna i enkäten. Innehållsanalysen av svaren på de öppna frågorna visualiseras som figur (Figur 2). Figuren är indelad enligt de öppna frågorna från enkäten och svaren sammanfattas både i figuren samt redogörs i flytande text.



Figur 2: Sammanfattning över svaren från enkätens öppna frågor och utvecklingsförslag

5.2 Stöd och hjälp servicebrukare upplever sig behöva

Av 16 respondenter svarade elva respondenter på frågan om i vilka situationer de upplever behöva mer hjälp och stöd. Ett internt bortfall valdes ut varav svarsfrekvensen slutligen blev tio av elva möjliga svar som redogörs. Några av respondenterna meddelade att de upplever sig behöva mer stöd och hjälp när det gäller byråkratiska ärenden såsom ärenden

på Kela eller på den kommunala socialbyrån medan några svarade att de upplever sig behöva mer stöd i sökandet av egen lägenhet *"Elämän vaikeisiin tilanteisiin kuten asunnon hakeminen"*. Fyra av respondenterna var av den åsikten att de var i behov av stöd eller hjälp när det gäller att tackla den egna rusmedelsproblematiken *"Päihteettömyydessä, sillä jos täällä päättää olla ilman huumeita, niin se otetaan lähinnä vitsinä"* eller *"Suhteissani A-klinikan asioissa ja korvaushoito"*. Fyra av respondenterna svarade att de upplever sig behöva mer stöd och hjälp när det gäller psykiskt välmående *"Tarviin tukea että jaksan elää"* eller *"Lääkkeet vaihtuu liian usein joka käynnillä, kuukausittain, ei terveellistä"* eller *"sos-elämä ja yksinoleminen"*. Några respondenter menade att de behöver hjälp i mer praktiska ärenden såsom butiksbesök och städning medan ett par svarade att de upplever sig behöva mer hjälp i livsbemästring *"Vuokranmaksussa ajoissa ja taloudellisissa asioissa"* eller *"elämän hallitseminen"*.

5.3 Situationer då samhörighet upplevs

Av 16 respondenter svarade 13 respondenter på frågan om i vilka situationer de upplever samhörighet med andra servicebrukare i Koivula. Ett internt bortfall valdes ut varav svarsfrekvensen slutligen blev 12 av 13 möjliga svar som redogörs. En fjärdedel av respondenterna meddelade sig uppleva samhörighet med de andra servicebrukarna iom. att de har liknande bakgrund eller livssituation *"Työttömyys, rahaasiat"*. Lite under hälften av respondenterna meddelade sig uppleva samhörighet genom gemenskap och aktiviteter inom Koivula boendeservice *"Lenkkisaunassa, aamiaisella ja lounaalla"* eller *"Helposti sanottuna, yhteisen tekemisen kautta"* eller *"Korva-akupunktio ja pihalla tavatessa"*. Ett par respondenter svarade att de upplever samhörighet iom. att de upplevt både gott och ont i livet eller att samhörighet upplevs inom ramen för hela verksamheten på Koivulas boendeservice.

5.4 Goda förändringar

Av 16 respondenter svarade 15 respondenter på frågan om i vilka situationer de upplevt en god förändring i livet. Svarfrekvensen blev 15 av 16 möjliga svar som redogörs. En av respondenterna meddelade att ingen god förändring skett i livet. En tredjedel av respondenterna meddelade att det skett en god förändring i livet iom. att missbruk av rusmedel minskat eller avtagit helt, *"Alkoholin käyttöni on loppunut"* eller *"Selväni oleminen on entistä helpompaa"* eller *"Alkoholinkäyttö vähentynyt huomattavasti"*. Några av respondenterna meddelade att en god förändring skett iom. att aptiten blivit bättre eller att matiderna är mer regelbundna. Några respondenter meddelade att det skett en förändring mot det bättre gällande nära människorelationer *"Suhde vaimoon parantunut"* eller *"Parisuhde voi hyvin"*. Ett par respondenter svarade att det skett en god förändring i livshanteringen *"Elämönhallintani on parantunut"* eller *"Saan paremmin asioita hoidettua"*, och lika många respondenter svarade att det skett en förändring mot det bättre när det gäller utåtagerande beteende *"Olen oppinut hallitsemaan itseni väkivallan suhteen aika hyvin"* eller *"Positiivinen asenne ja kohtelu toista kohtaan, sain kohtauksia kun muutin Koivulaan"*. En respondent meddelar att en god förändring skett då hen är mer pålitlig enligt andra och att hen nuförtiden vågar tala ifall det är nånting hen funderar över. Några respondenter svarade att den goda förändringen i livet är att de nu har en plats att bo på. Trots detta ansåg en respondent att paniken förvärrats trots att boendesituationen blivit bättre.

5.5 Önskemål om framtiden

Av 16 respondenter svarade 14 respondenter på frågan om vad de önskar att skall ske i livet. Tre interna bortfall valdes ut varav svarsfrekvensen slutligen blev 11 av 14 möjliga svar som redogörs. En tredjedel av respondenterna svarade att de önskar sig en egen bostad i framtiden och en respondent önskade sig kunna bo för sig själv i framtiden *"Toivon pystyväni vielä joskus asumaan yksin normaaliasunnossa"*. Lite under en tredjedel av respondenterna önskar sig en studieplats eller arbetsplats i framtiden och en

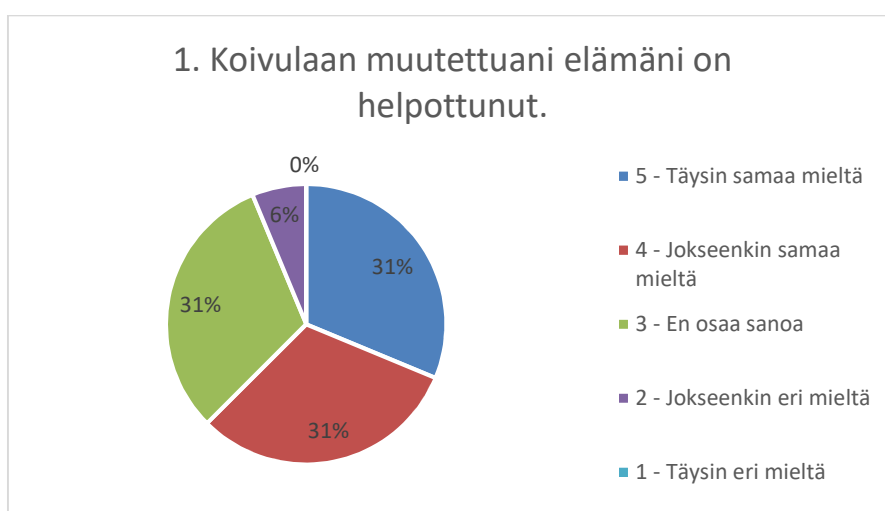
respondent menar att hen vill bli av med samlade skulder. En fjärdedel av respondenterna önskar sig bli av med sitt missbruk ”*Alkoholin lopettaminen täysin*”. Några respondenter önskar sig att livet skall reda ut sig ”*Saisin kuntoon kokonaan elämäni*” och en respondent önskar sig en parrelation och mera känsla av kärlek.

5.6 Förbättringsförslag gällande verksamheten

Av 16 respondenter fyllde fem respondenter i enkätens tomrum för fritt ord eller utvecklingsförslag. Två interna bortfall valdes ut varav svarsfrekvensen slutligen blev tre av fem möjliga svar som redogörs. En respondent meddelade att hen uppskattar utflykter och gemensamma aktiviteter ”*Retket ja yht. toiminta ovat mukavia*” medan en önskade sig gemensamma aktiviteter och nolltolerans när det gäller våld. En respondent önskar sig ordentliga mediciner.

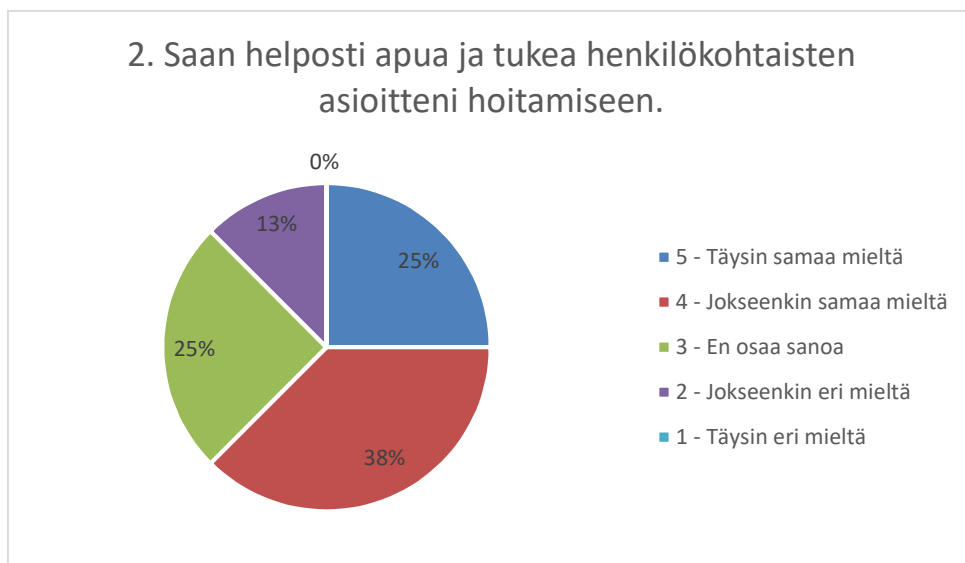
5.7 Resultat av de slutna frågorna

I detta kapitel presenteras och redogörs svaren från enkätens slutna frågor. Svaren har analyserats deskriptivt och omvandlats till procent med hjälp av kalkylprogrammet Microsoft Excel. Resultatet åskådliggörs i cirkeldiagram samt motiveras i flytande text.



Figur 3: Resultatet av påståendet ”livet har underlättats sedan flytten till Koivula”

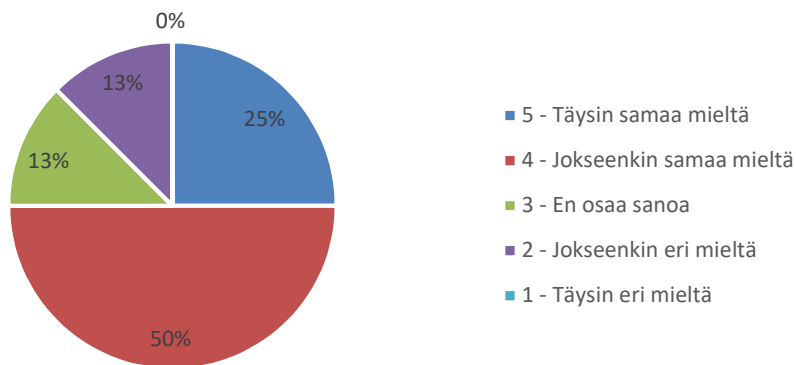
Av 16 respondenter gav 16 respondenter respons åt påståendet ”*Livet har underlättats sedan flytten till Koivula*”. Den slutliga svarsfrekvensen blev 16 av 16 möjliga svar som redogjorts. 31% av respondenterna var helt av den åsikten att livet underlättats sedan flytten till Koivula boendeservice medan lika stor procentandel var dels av samma åsikt. 31% svarade neutralt. 6% av respondenterna var dels av annan åsikt (Se figur 2). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 3,9.



Figur 4: Resultatet av påståendet ”*jag får enkelt hjälp för att sköta privata ärenden*”

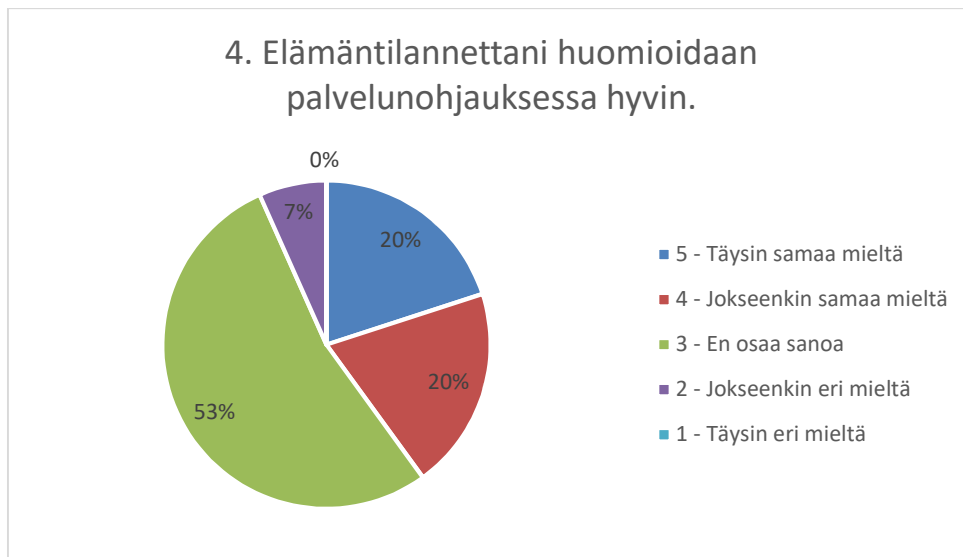
Av 16 respondenter gav 16 respondenter respons åt påståendet ”*Jag får enkelt hjälp och stöd för att sköta mina privata ärenden*”. Den slutliga svarsfrekvensen blev 16 av 16 möjliga svar som redogjorts. 38% av respondenterna var dels av den åsikten. 25% var av helt samma åsikt medan lika stor andel svarade neutralt. 13% av respondenterna var dels av annan åsikt (Se figur 3). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 3,7.

3. Mielenpiteeni otetaan huomioon minua koskevista asioista ja päätöksissä.



Figur 5: Resultatet av påståendet "min åsikt tas i beaktan i ärenden gällande mig"

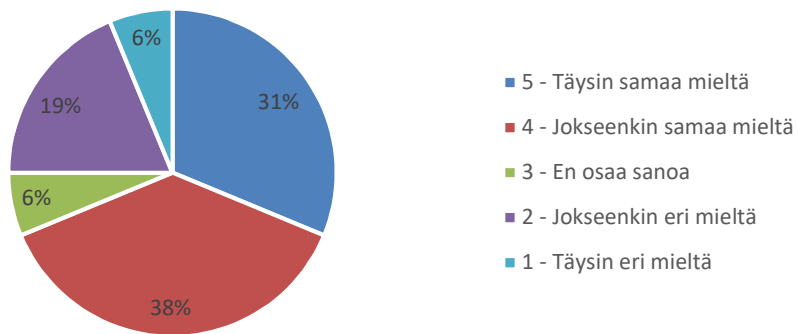
Av 16 respondenter gav 16 respondenter respons åt påståendet "Min åsikt tas i beaktan i ärenden och beslut som gäller mig". Den slutliga svarsfrekvensen blev 16 av 16 möjliga svar som redogjorts. 50% av respondenterna var dels av den åsikten. 25% var av helt samma åsikt. 13% av respondenterna var dels av annan åsikt medan lika stor andel svarade neutralt (Se figur 4). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 3,9.



Figur 6: Resultatet av påståendet ”min livssituation beaktas i servicehandledningen”

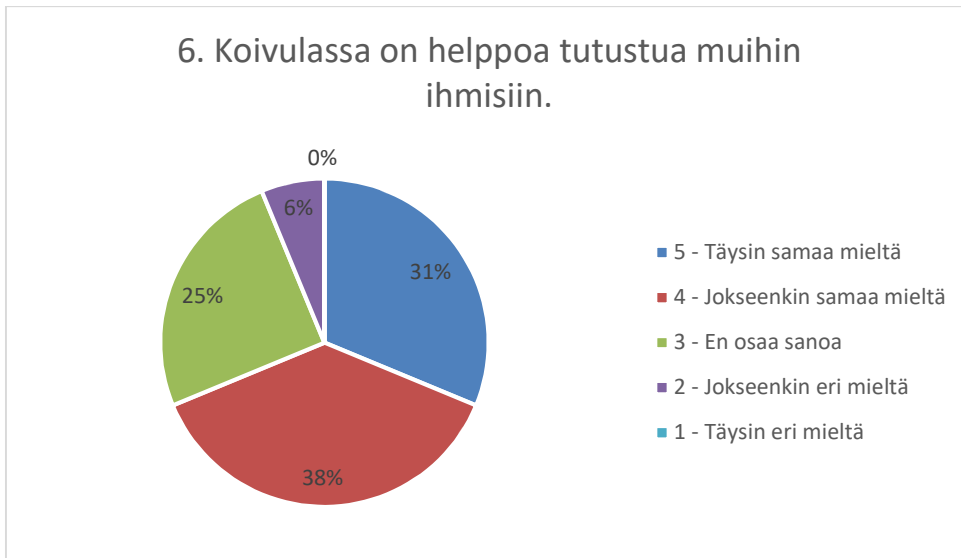
Av 16 respondenter svarade 15 respondenter på påståendet ”Min livssituation beaktas väl i servicehandledningen”. Den slutliga svarsfrekvensen blev 15 av 16 möjliga svar som redogjorts. 53% av respondenterna svarade neutral på detta påstående. 20% var av helt samma åsikt medan lika stor andel var av dels samma åsikt. 7% av respondenterna var dels av annan åsikt (Se figur 5). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 3,7.

5. Koen että suhteeni Koivulan työntekijöihin on luottamuksellinen.



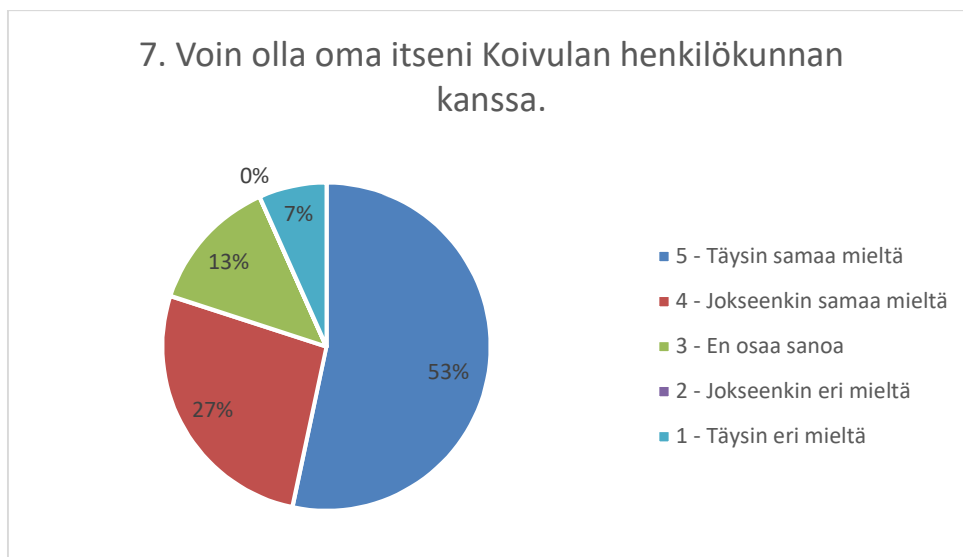
Figur 7: Resultatet av påståendet "jag upplever att relationen med Koivulas arbetare är pålitlig"

Av 16 respondenter gav 16 respondenter respons åt påståendet "Jag upplever att relationen med Koivulas arbetare är pålitlig". Den slutliga svarsfrekvensen blev 16 av 16 möjliga svar som redogjorts. 38% av respondenterna var dels av samma åsikt. 31% var av helt samma åsikt. 19% av respondenterna var dels av annan åsikt. 6% svarade neutralt och lika stor andel var av helt annan åsikt. En av respondenterna ringade runt två numror i skalan vilket påverkar procentandelen något. (Se figur 6) På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärde av servicebrukarnas svar 3,8.



Figur 8: Resultatet av påståendet ”i Koivula är det enkelt att bekanta sig med andra människor”

Av 16 respondenter gav 16 respondenter respons åt påståendet ”I Koivula är det enkelt att bekanta sig med andra människor”. Den slutliga svarsfrekvensen blev 16 av 16 möjliga svar som redogjorts. 38% av respondenterna var dels av samma åsikt. 31% var av helt samma åsikt. 25,0% av respondenterna svarade neutralt och 6% var dels av annan åsikt (Se figur 7). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 3,9.



Figur 9: Resultatet av påståendet "jag kan vara mig själv med Koivulas personal"

Av 16 respondenter gav 15 respondenter respons åt påståendet "Jag kan vara mig själv med Koivulas personal". Den slutliga svarsfrekvensen blev 15 av 16 möjliga svar som redogjorts. 53% av respondenterna var helt av samma åsikt. 27% var dels av samma åsikt. 13% av respondenterna svarade neutralt på påståendet och 7% av respondenterna var helt av annan åsikt (Se figur 8). På en skala mellan 1-5 är det räknade medelvärdet av servicebrukarnas svar 4,2.

6 ANALYS AV RESULTATEN

I denna studie kom det fram att servicebrukare av Koivulas boendeservice upplever sig behöva mera stöd och hjälp när det gäller att ta itu med den egna rusmedelsproblematiken eller det psykiska välmåendet. Resultaten visade att servicebrukare kände behov av hjälp och stöd i mer praktiska ärenden så som ifyllning av ansökningsblanketter och hjälp i att söka bostad. Av påståendet "Jag får enkelt hjälp och stöd för att sköta mina privata ärenden" låg medelvärdet på 3,7 av 5. Den bakomliggande problematiken servicebrukarna tar fram och behöver hjälp med förstärker Anthony Giddens (2016) utlåtande om att bostadslösa ofta har psykisk ohälsa och rusmedelsproblematik i

bakfickan. Giddens menar också att bostad är en förutsättning för att få livet i ordning tillika som brister i socialvårdssystemet bör åtgärdas genom att tillägga resurser i att motverka effekter av bl.a. rusmedelsproblematik och sjukdom (Giddens & Sutton 2016 s.356f). Servicebrukare är berättigade till den hjälp och stöd de anser sig behöva då Mäkinen (2009) tar fram socialskyddets ansvar att garantera och försäkra finländska medborgare med tillräcklig utkomst och kontinuitet i välståndet som hotas av sociala risker och faktorer så som sjukdom, arbetsförmåga och arbetslöshet. (Mäkinen m.fl. 2009 s.72ff)

Majoriteten av respondenterna upplevde gemenskap och samhörighet med de övriga servicebrukarna inom Koivulas boendeservice. De flesta hade en positiv syn på samhörigheten och ansåg att känslan av gemenskap upplevdes i vardagliga sammankomster och i det spontana mötet med de andra. Dock ansåg flera av respondenterna att gemenskapen upplevdes pga. liknande problematisk bakgrund eller livssituationen. Detta kan knytas samman med Madsens (2006) teori om identitetsbildning då en stabil självidentitet är knuten till att människan känner en kontinuitet och sammanhang i framställningen av det egna livsloppet och då en negativ identitetsbildning innebär att livshistorien fokuserar sig på de negativa faktorerna i livsloppet (Madsen 2006 s.73f). Detta synns genom att respondenterna dels upplever samhörighet i spontana sammanhang och dels genom att de upplever samhörighet genom att de identifierar sig med negativa faktorer. Madsen (2006) menar att syftet med gemenskapen som en professionellt arrangerad kontext skall skapa förutsättningar för social integration och fungera livsfrämjande. Dock blir resultatet inte alltid en integrerad position, Walter (2016) menar att risken med att föra samman individer med samma problematiska bakgrund kan uppmuntra till fortsatt problematiskt beteende och fokuserar sig kontinuerligt på de negativa aspekterna (Walter m.fl 2016, Madsen 2006 s.143).

Med referensstödsgrupper skall det finnas ett tydligt syfte och professionella skall rikta uppmärksamheten mot individernas resurser och fokusera sig på människans anpassningsförmåga. Istället för problemsökning skall det handla om trivselorientering

och hopp om att en social förändring är möjlig. I arbetet med grupper är utgångspunkten individers aktuella situation och resurser (Tjersland m.fl 2011 s.97-98). I påståendet "*Min livssituation beaktas väl i servicehandledningen*" låg medelvärdet på 3,7 av 5.

Förutsättningen för en fungerande gemenskap är att brukarna delar upplevelser, personliga berättelser samt bekräftar, uppmuntrar varandra och skapar nya betingelser för ett gott liv. Syftet är att ömsesidiga och jämlika relationer bildas och istället för att se tillbaka på det negativa händelser i livet kan gemenskaperna som uppstår basera sig på de positiva upplevelserna (Tjersland m.fl 2011 s.208 ff). Cederlund (2014) menar att individer med liknande bakgrund eller livssituation kan inse att de inte är ensam i sin problematiska situation och syftet är att de tillsammans kan hitta lösningar och strategier i att tackla och överkomma sina problem (Cederlund 2014 s.21). Av resultaten framkom det att servicebrukare upplever gemenskap med övriga servicebrukare genom gruppaktiviteter och detta uppskattas. Av påståendet "*I Koivula är det enkelt att bekanta sig med andra människor*" låg medelvärdet på 3,9 av 5.

Majoriteten av respondenterna meddelade att det skett en god livsförändring under vistelsen i Koivulas boendeservice, och medelvärdet av påståendet *om livet förändrats mot det bättre sen flytten till Koivula* låg på 3,9 av 5. Några respondenter påpekar att missbruket minskat eller helt avtagit eller att en god förändring skett i.o.m bättre livsbemästring och attityd. Några respondenter anser att människorelationerna är bättre och att problematiskt beteende minskat. Av resultatet framkommer det även att flera upplever att livskvaliteten blivit bättre då de har en plats att bo på. Dock önskar sig en stor del av respondenterna eget hem och möjlighet att bo självständigt i framtiden. Majoriteten av respondenterna önskar sig att livet skulle reda ut sig genom att bli av med rusmedelsproblematik eller ekonomiska problem. Majoriteten önskar sig en arbets- eller studieplats.

Principen bakom *Bostad först* (2018) kan ses som en grundförutsättning för en lyckad samhällsintegration och innebär att boende är ett grundbehov som skall uppfyllas innan

annan problematik tacklas (Asunto ensin 2018). Av respondenternas svar kom det tydligt fram att de flesta dels uppnått och dels har som mål att uppnå livsförändringar som är av betydelse för att kunna fungera som en jämlik samhällsmedlem. Normans (2013) forskning kan kopplas med *bostad först principen* (2018) då den lyfter fram betydelsen av samhällets bidrag av materiellt stöd, så som exempelvis en bostad åt en bostadslös individ. Stödet i sig bör inte underskattas då det innebär grundförutsättningar för att leva ett värdigt och jämlikt liv. I flera fall handlar behovet om sådant majoritetsbefolkningen tar för givet. Ekonomiskt utsatta individer borde tillgodoses med grundläggande stöd och resurser för att överhuvudtaget samhällelig delaktighet och social integration kan vara möjlig (Norman & Pauly 2013). Dock lyfter Dyb (2016) upp risken att personer vars rehabilitering av rusmedelsproblematik misslyckats ofta faller tillbaka i gammal beteendeproblematik trots att bostad först principen bidragit till boende. Detta betonar det viktiga med en lyckad rehabilitering under servicebrukares vistelse i boendeservice för bostadslösa individer (Dyb 2016). Detta korrelerar även med de riktlinjer statsrådets arbetsgrupp för att åtgärda ojämlikhet satt upp (2018). Arbetsgruppen menar att bostadslöshetspolitiken i fortsättningen bör utvecklas med fokus på stödjande tjänster som vid övergången från bostadslöshet till boende skall främja individers ork att bibehålla ett främjande livsmönster istället för ett återfall till problematiskt beteende (Statsrådets kansli 2018).

Av respondenternas svar synns det tydligt att Koivulas verksamhet på olika sätt bidragit till servicebrukares känsla av delaktighet och empowerment. Flera av respondenterna upplever goda livsförändringar och svaren korrelerar med Mäkinens (2009) förklaring på att syftet med empowerment bl.a. skall hjälpa att kontrollera omständigheter och uppnå egna mål (Mäkinen m.fl 2009 s.132ff). Cederlunds (2014) förklaring av att empowerment; att kunna formulera sina egna mål och ta makt över sitt eget liv förstärker ytterligare det faktum att Koivulas verksamhet satt igång empowerment-processer hos servicebrukarna (Cederlund 2014 s.21). Meeuwisse (2016) menar att empowerment är en vilja och strävan av att uppnå en positiv förändring och att metoden eller förhållningssättet kan ses som en process och ett mål som innebär att personen/personer själv tar sig an

makten till förändring och sättet att tänka om sig själv. I processen spelar verksamhetens professionella en roll i att motarbeta hinder som står ivägen för servicebrukarnas empowerment-process (Meeuwisse m.fl 2006 s.261ff). Av påståendet *"Min åsikt tas i beaktan i ärenden och beslut som gäller mig"* låg medelvärdet på 3,9 av 5 vilket indikerar att majoriteten av respondenterna upplever att de själv haft/har en möjlighet att påverka beslut.

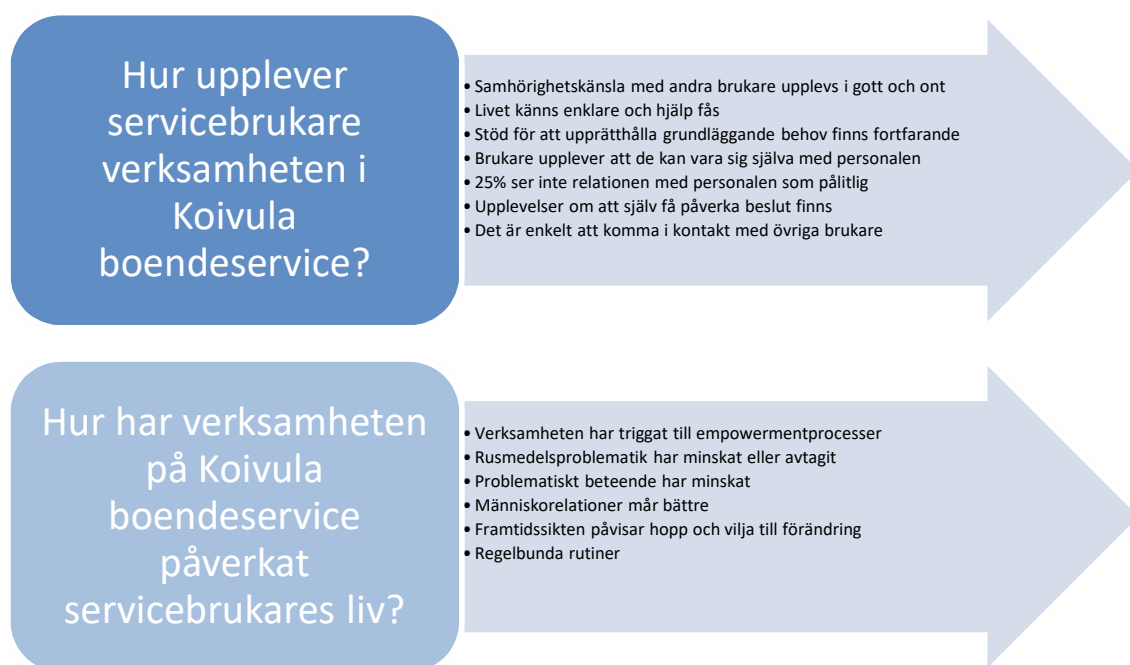
Av påståendet *"Jag upplever att relationen med Koivulas arbetare är pålitlig"* låg medelvärdet på 3,8. Majoriteten upplevde relationen med Koivulas personal som pålitlig men 25% var helt eller dels av annan åsikt. I koppling med Blennbergers (2013) definiering om verksamhetsbemötande, dvs. hur personalen inom en institution bemöter deras brukare, finns det en minoritet av servicebrukare som har en mer eller mindre negativ uppfattning om relationen med personalen på Koivula boendeservice. Dock gav påståendet *"Jag kan vara mig själv med Koivulas personal"* studiens högsta medelvärde av 4,2 av 5. Av respondenterna var hela 80% av respondenterna helt eller dels av samma åsikt. Detta antyder att majoriteten uppskattat bemötandets etik enligt Blennbergers (2013) definiering. Egenskaper för ett gott etiskt bemötande innebär artig respekt, jämlik människosyn samt medmänsklig hållning och uppriktighet. Oberoende om det finns ett assymetrisk delning kan den professionella bygga en relation som präglas av likvärdighet och medmänsklighet. (Meeuwisse m.fl 2006 s.227-233)

7 DISKUSSION

I följande kapitel diskuteras resultaten i relation till arbetets syfte och frågeställningar. Under kritisk metoddiskussion överblickas metodval samt lyfts svagheter och styrkor fram. I slutet ges även förslag på fortsatt forskning.

7.1 Resultatdiskussion

Enkätens två delar hade i syfte att dels synliggöra statistik över användartillfredsställelse och dels för att redogöra för vilken inverkan och hurdana följder enhetens verksamhet haft på dess servicebrukare. Frågeställningarna för arbetet är *Hur upplever servicebrukare verksamheten på Koivulas boendeservice?* och *Hur har verksamheten på Koivulas boendeservice påverkat servicebrukares liv?* Nedan sammanfattas forskningens resultat i förhållande till frågeställningarna som figur (Figur 10). Sammanfattningen motiveras även i flytande text i detta kapitel.



Figur 10. Studiens resultat i förhållande till frågeställningarna

Målet med detta examensarbete är att få en inblick i hur servicebrukare upplever verksamheten på Koivulas boendeservice samt att lyfta fram den personliga utvecklingen som skett under tiden i Koivula boendeservice och hur den påverkat servicebrukarnas syn på livet. Enligt Koivulas servicebrukare har verksamheten underlättat livet iom. att de har

en plats att bo på och att de får sina ärenden utträttade mer enkelt. Majoritet upplever även att livet överlag känns enklare sedan de flyttat till Koivulas boendeservice och en förklaring på detta kunde vara att rusmedelsproblematik minskat eller avtagit och att beteende eller attityder ändrat mot det bättre. Flera tyckte sig behöva mera stöd och hjälp med mer praktiska saker, men några betonade även att de fortfarande kunde behöva mer stöd för att minska rusmedelsproblematik eller förbättra den psykiska hälsan. Medelvärden av påståendet och de slutna frågorna var relativt höga vilket antyder att servicebrukare upplever verksamheten som något positivt. Studiens högsta medelvärde gav servicebrukare åt påståendet om att de kan vara sig själva med personalen. Något jag fastnade för var detta resultat i koppling till påståendet om att de upplever relationen med personalen pålitlig, där medelvärdet var något lägre och en fjärdedel av respondenterna menade att de var av helt annan eller dels annan åsikt. Majoriteten upplevde att de fått påverka beslut gällande dem själva. Flera tyckte även att de enkelt kommer i kontakt med övriga servicebrukare. Syftet med undersökningen var dels att få en inblick i hur servicebrukare av Koivulas serviceboende upplever verksamheten. Enkätens slutna frågor utformades för att få svar på arbetets första frågeställning *Hur upplever servicebrukare verksamheten på Koivulas boendeservice?* Målet var att synliggöra statistik över användartillfredsställelsen. Jag anser att statistiken av de slutna frågorna återspeglar servicebrukarnas användartillfredsställelse inom olika moment av verksamheten på Koivulas serviceboende. Medelvärdet av alla påståenden är relativt höga vilket indikerar att de flesta respondenterna är nöjda och upplever verksamheten på Koivulas boendeservice som något gott, och i koppling med svaren från de öppna frågorna har verksamheten även bidragit främjande för dem.

Dels var studiens syfte att lyfta fram den personliga utvecklingen som skett under tiden i Koivula boendeservice och hur den påverkat servicebrukarnas syn på livet. Enkätens öppna frågor utformades för att få svar på studiens andra frågeställning, *Hur har verksamheten på Koivula boendeservice påverkat servicebrukares liv?* Av resultatet framkom det att Koivulas boendeservice bidragit och påverkat servicebrukare liv på olika sätt. Rusmedelsproblematik har minskat eller avtagit och beteendeproblematik har blivit

bättre vilket förbättrat några respondenters relationer med närstående människor. Ett stort tema som framkommer från svaren är de empowerment-processer som verksamheten satt igång hos servicebrukarna. Dessa blir tydliga i forskningens resultat. Flera av servicebrukarna hade upplevt goda förändringar i livet och de flesta hade förväntningar och hopp om framtiden. De flesta har realistiska mål och hoppas på goda livsförändringar som kunde främja den egna livsföringen och boendesituationen. Den största skillnaden i resultaten syntes i hur samhörigheten upplevs av servicebrukarna. Upplevelsen var tvådelad då respondenterna dels upplever samhörighet pga. liknande problematisk bakgrund eller dels upplever samhörighet i det spontana mötet. Jag anser detta vara av relevans för att få en inblick i vad samhörighet och gemenskap bygger på mellan servicebrukare av boendeservice för bostadslösa. Jag anser att resultaten i förhållande till syftet och arbetets andra frågeställning ger en bra bild av hur verksamheten påverkat brukares. Överlag anser jag att forskningens resultat korrelerar lämpligt med syftet och besvarar frågeställningarna och ger en bild av hur både verksamheten upplevs samt hur användartillfredsställelsen ser ut och vilka moment i verksamheten är av betydelse för servicebrukarna. Resultaten av enkätens båda delar går med fördel att använda i jämförelse då de enligt mig korrelerar med varandra. Resultatet går bra att använda i utvecklingsarbete av Koivulas verksamhet då svaren lyfter fram både positiva och negativa effekter samt synliggör ett brukarperspektiv. Enligt ovanstående motivering anser jag att resultatet går att tillämpa på studiens bägge frågeställningar.

Studiens resultatet kan användas i vidare utveckling av verksamheten i en riktning där brukarperspektivet beaktas. Resultaten av forskningen fungerar även som en kartläggning av den aktuella användartillfredsställelsen genom statistik som synliggjorts genom svaren av enkätens slutna frågor. Resultatet kan även användas i jämförelse med andra liknande studier som utförts i Finland.

7.2 Kritisk överblick och metoddiskussion

Arbetets bakgrund innehåller relevanta ämnen men kunde kopplats mera specifikt till bostadslöshet, dock fann jag det svårt att hitta litteratur där samhällliga- samt sociala processer och faktorer hade en direkt koppling till bostadslöshet. Den teoretiska referensramen behandlade relevanta ämnen men under arbetets gång lade jag märke till att innehållet lite lösryckt överlappade varandra i stycken om empowerment och gemenskap/referensstöd. Teorin kunde mer smidigt kopplats till varandra och bildat en helhet. Kapitlet om tidigare forskning var utmanande då det finns mycket forskning om bostadslöshet. Mera tid och arbete kunde ha lagts ner på detta kapitel för att det mer specifikt kunnat kopplas till denna studie. Detta kunde ha åtgärdas genom att mer noggrant söka artiklar inom specifika teman och kategorisera dem under skilda rubriker. Jag valde att inkludera examensarbeten i texten då jag i jämförande syfte ansåg det relevant att ta fram tidigare slutarbeten som gjort för Koivulas boendeservice samt andra liknande studier om bostadslöshet i Finland. Enkät lämpade sig bra som datainsamlingsmetod för denna studie. Dock försvann en bearbetad tematisering något då designen på enkäten ändrades lite före datainsamlingen påbörjades. Detta påverkade studiens validitet, dvs. relevansen av det jag studerat. Om resultatet verkligen svarar på studiens första frågeställning *Hur servicebrukare upplever verksamheten?*, är svårt att motivera, men jag anser att studien ger svar på hur olika moment av verksamheten upplevts. Jag anser att svaren och resultatet från de öppna frågorna i enkäten dels gett svar åt den andra frågeställningen *Hur har verksamheten på Koivula boendeservice påverkat servicebrukares liv?* I svaren kommer det fram att servicebrukarna påverkats av verksamheten iom. de processer verksamheten satt igång, och enligt de motiverade positiva förändringarna som skett i servicebrukares liv sedan flytten till Koivula boendeservice.

Eftersom respondenterna blev färre än önskat, bestämde jag mig för att slopa en sammanfattning och profilering av respondenterna. Jag valde att inte använda insamlad grundinformation som utgjorde början av enkäten. Detta bidrog dock till att resultatet inte

kan spjälkas upp och mätas enligt ålder, kön eller hur länge servicebrukare bott inom ramen för Koivulas boendeservice. Jag bestämde att lämna bort sammanfattningen för att skydda respondenternas anonymitet ytterligare. Resultatet ger heller inte en möjlighet till generalisering inom kontexter för bostadslösa servicebrukare, men går bra att använda inom Koivulas boendeservice i vidare utveckling av verksamheten, eller i jämförelse med resultat från liknande studier. Användning av enkät som datainsamlingsmetod gav relativt korta svar på de öppna frågorna. Genom att tillägga en gruppinterju eller muntlig intervju skulle svaren och studiens resultat fått ett ytterligare djup. Jag anser att resultatets reliabilitet dels är tillförlitlig då det återspeglar en aktuell syn på verksamheten. Dock är det inte sagt att resultatet skulle bli likadant om undersökningen genomfördes på nytt, eftersom sammanhanget spelar roll och omändringar är möjliga inom verksamhetsformer där servicebrukare är av mobil sort. Som respondent har jag även övervägt ifall det var lämpligt att personalen i Koivula eventuellt hjälpte servicebrukare i ifyllningen av enkäten, då detta kunde påverkat de svar servicebrukare gav ifrån sig. Metoden för bearbetningen av de öppna frågorna var innehållsanalys vilket passade bra då frågorna i enkäten utgjorde en färdig kategorisering. Tydliga temaområden framkom under bearbetning och analys, dessa kunde bra kopplas med den bakomliggande teorin. Svaren från de slutna frågorna fördes över till Microsoft Excel och omvandlades till procent och medelvärden. Microsoft Excel passade bra med tanke på antalet respondenter. Skulle det varit frågan om fler respondenter kunde övriga statistiska program, t.ex. SPSS med fördel användas för att mäta variabler och effekter. Jag är relativt nöjd med detta examensarbete som dock kunde ha bearbetats bättre, eller alternativt kunde arbetet varit lämpligt att skriva i ett par eller mindre grupp då problemområdet bostadslöshet är ett brett område och mångfacetterat begrepp som bör betraktas från olika perspektiv.

7.3 Förslag på fortsatt forskning

Förslag på fortsatt forskning skulle vara att fokusera på, och undersöka hur samhörighet och gemenskap hos bostadslösa personer upplevs. Det vore intressant att ta reda på vilka skillnader som finns, samt vad skillnaderna beror och baserar sig på. En sådan vinkling kunde ge perspektiv på hur bostadslösa individer upplever gemenskap och samhörighet med andra bostadslösa individer. Faktumet att det finns skillnader framkom i resultatet av denna studie, därför skulle det kännas naturligt att förslag på fortsatt forskning skulle vara en fokusering inom detta område.

KÄLLOR

ARA asunnottomat 2017, 2018. Tillgänglig:

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B0EC77B27-5E1A-4735-ACA0-E07B4D68D54E%7D/135737> Hämtad: 7.8.2018

ARA, Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet, 2018. Tillgänglig:

<http://www.ara.fi/fi-FI> Hämtad:7.8.2018

ARA kunnat 2017, 2018. Kunnat, joissa oli asunnottomia 15.11.2017 Tillgängligt:

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B6B90EDD0-C242-4F95-BBE5-3AAD985A98FD%7D/135736> Hämtad: 7.8.2018

Arcada 2012, God vetenskaplig praxis i studier vid Arcada, Helsingfors. Tillgänglig:

https://start.arcada.fi/sites/default/files/dokument/ovriga%20dokument/god_vetenskaplig_praxis_i_studier_vid_arcada.pdf Hämtad: 28.9.2018

Arman pohjantähden alla Asunnottomuus. 2016, RUUTU+ Tillgänglig:

<https://www.ruutu.fi/video/2560690> Hämtad: 29.9.2018

Asunnottomien Yö. 2018, Tillgängligt: <https://asunnottomienyo.fi/materiaalit/> Hämtad: 24.9.2018

Asunto ensin. 2018, Tillgänglig: <http://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/> Hämtad:

2.10.2018

Blennberger, Erik. 2013, *Bemötandets etik.* 1 uppl., Lund: Studentlitteratur Ab. 160s.

Cederlund, Christer & Berglund, Stig-Arne. 2014, *Socialpedagogik – pedagogiskt socialt arbete*. Stockholm: Liber AB. 183s.

Dyb, Evelyn. 2016, Housing First or no housing? Housing and homelessness at the end of alcohol and drug treatment. *International Journal of Drug Policy*, vol. 36, s. 76-84. Tillgänglig: SAGE Journals Online. Hämtad: 20.11.2017

Ejlertsson, Göran. 2005, *Enkäten i praktiken - En handbok i enkätmetodik*. 2 uppl., Lund: Studentlitteratur, 157s.

Eräste, Karoliina. 2018, *Asukastyytyväisyys Yhteisöllisen kehittämistyöryhmän toiminta Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä*, examensarbete högre YH, Laurea Ammattikorkeakoulu, Socionom, Helsingfors.

Finlands grundlag 11.6.1999/731, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=grundlag> Hämtad: 8.12.2017

FPA Bostadsbidrag. 2018, Tillgänglig: <https://www.kela.fi/web/sv/allmant-bostadsbidrag> Hämtad: 29.9.2018

Giddens, Anthony; Sutton, Philip W., 2014, *Sociologi*, 5 uppl., Lund: Studentlitteratur Ab. 807s.

Gordon, Mordechai, 2011. LISTENING AS EMBRACING THE OTHER: MARTIN BUBER'S PHILOSOPHY OF DIALOGUE. *Educational Theory*, vol. 61, nr. 2. s.207-219 Tillgänglig: Academic search elite Ebsco <http://web.a.ebsco-host.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=da06ff37-653b-46c7-874f-6d9cf52157c0%40sessionmgr4007> Hämtad: 6.10.2018

Guilcher, Sara J.T; Hamilton-Wright, Sarah; Skinner, Wayne; Woodhall-Melnik, Julia; Ferentzy, Peter; Wendaferew, Aklilu; Hwang, Stephen W; Matheson, Flora I. 2016, "Talk with me": perspectives on services for men with problem gambling and housing

instability. *BMC Health Services Research*. s. 1-13. Tillgänglig: Academic Search Elite
<http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.ar-cada.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=017c0ac3-dc2e-4785-a7fd-4c4703e882b9%40sessionmgr102> Hämtad: 1.10.2018

Henricson, Maria (Red.). 2012, *Vetenskaplig teori och metod: från idé till examination inom omvårdnad*. 1 uppl., Studentlitteratur. 590s.

Ingrid Bertram. 2009, *En kritisk granskning av befintliga frågeformulär, examensarbete*, Lunds universitet, Sverige

Itäväylä, 2018. Valtuustoaloite: Ensisuojat asunnottomille nuorille – Porvoossa on tilastojen mukaan 21 asunnottomaa nuorta. *Itäväylä*, 14.6.2018 Tillgänglig:
<https://www.itavayla.fi/uutiset/valtuustoaloite-ensisuoja-asunnottomille-nuurille--porvoossa-on-tilastojen-mukaan-21-asunnottomaa-nuorta-6.2.35561.945f15617d> Hämtad: 3.10.2018

Jacobsen, Dag Ingvar. 2010, *Förståelse, beskrivning och förklaring. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB, 316s.

Kodittomien tuki RY. 2018. Tillgänglig: <http://www.kodittomientuki.fi/> Hämtad: 2.10.2018

Koivula boendeservice 2018, Borgå stad. 2018, Tillgänglig:
<https://www.porvoo.fi/koivulan-asumispalvelu> Hämtad: 9.9.2018

Kvale, Steinar & Brinkmann Svend. 2017, *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3 uppl., Lund: Studentlitteratur AB, 412s.

Lag om utkomststöd (30.12.1997/1412), Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1997/19971412?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=utkomst%2A> Hämtad: 27.9.2018

Lagen om utvecklande av bostadsförhållandena (29.11.1985/919), Finlands författningssamling.

Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1985/19850919?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=bostads%2A> Hämtad: 17.7.2018

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (22.9.2000/812), Finlands författningssamling. Tillgänglig:

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lag%20om%20klie%2A> Hämtad: 3.10.2018

Lalander, Philip; Svensson, Bengt. 2014, *Perspektiv på social utsatthet*. 1 uppl., Lund: Studentlitteratur Ab, 277s.

Madsen, Bent. 2006, *Socialpedagogik. Integration och inklusion i det moderna samhället*. 1/7 uppl., Lund: Studentlitteratur. 301s.

Meeuwisse, Anna; Sunesson, Sune; Swärd, Hans (red.). 2015, *Socialt arbete- en grundbok*. 2 uppl., Stockholm: Författarna och Natur & Kultur. 484s.

Meeuwisse, Anna; Swärd, Hans (red.). 2013, *Perspektiv på sociala problem*. 2 uppl., Stockholm: Författarna och Natur & Kultur. 372s.

Miljöministeriet 2016, *Asunnottomuuden ennaltaehkäisy toimenpideohjelma 2016 – 2019*. Tillgängligt:

http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/09/Asunnottomuusohjelma_periaatepaatos_09.06.2016.pdf Hämtad: 27.9.2018

Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula. 2011, *Ammattina sosionomi*. 1 uppl., Helsingfors: WSOY pro, 206s.

Nationalencyklopedin. 2018, *Bemöta* Tillgänglig: <https://www-ne-se.ezproxy.arcada.fi:2443/uppslagsverk/ordbok/svensk/bemöta> Hämtad: 29.9

Nationalencyklopedin. 2018, *Hemlöshet* Tillgänglig: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/hemlöshet> Hämtad: 27.9.2018

Nationalencyklopedin. 2018, *Social service* Tillgänglig: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/social-service> Hämtad: 27.09.2018

Nationalencyklopedin. 2018, *Empowerment* Tillgänglig: <https://www.ne.se/uppslagsverk/encyklopedi/lång/empowerment> Hämtad: 27.9.2018

Nivala, Elina & Ryyänen, Sanna. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. *Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*, vol. 14. s.9-41 Tillgänglig: https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyänen_Kohti_sosiaali_pedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879 Hämtad: 7.8.2018

Norman, Trudy; Pauly, Bernadette. 2013, Including people who experience homelessness: a scoping review of the literature, *International Journal of Sociology and Social Policy*, Vol. 33 Issue: 3/4, s.136-151. Tillgänglig: Emerald insight <https://www-emeraldinsight-com.ezproxy.arcada.fi:2443/doi/pdfplus/10.1108/01443331311308203> Hämtad: 18.4.2018

Rautanen, Harriet; Laukkanen, Arja. 2010, "*Jos haluan muuttaa tulevaisuuteni, Koivula on juttuni*" - asukkaiden kokemuksia Koivulan asumisyhteisöstä. Examensarbete. Laurea Ammattikorkeakoulu, Socionom. Dickursby

Samaria-hemmet. 2018, Tillgänglig: <https://www.samaria.fi/samaria-koti-porvoo> Hämtad: 27.9.2018

Sininauhasäätiö. 2018, Tillgänglig:

https://www.sininauhasaatio.fi/sininauhasaatio/sininauhasaatio-tyomme_ja_arvomaailmamme/ Hämtad: 2.10.2018

Social- och hälsovårdsministeriet. 2018, *Tryggande av boende*, Tillgänglig:

https://stm.fi/asumisen-turvaaminen?p_p_id=56_INSTANCE_7SjjYVdYeJHp&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=column-2&p_p_col_count=3&_56_INSTANCE_7SjjYVdYeJHp_languageId=sv_SE Hämtad: 15.7.2018

Socialpedagogiska institutionen, 2018. *Stockholms Universitet*. Tillgänglig:

<https://www.specped.su.se/självständigt-arbete/ uppsatsens-olika-delar/trovärdighet-validitet-reliabilitet> Hämtad: 8.10.2018

Socialvårdslagen 30.12.2014/1301, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2014/20141301> Hämtad: 27.9.2018

Statsrådets kansli. 2018, *Eriarvoisuutta käsittelevän työryhmän loppuraportti*.

Tillgänglig:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160706/01_2018_Eriarvoisuutta%20kasittelevan%20tyryn%20loppuraportti_kansilla_netti.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad: 27.9.2018

TENK, 2012. *God vetenskaplig praxis och handläggning av misstankar om avvikelser från den i Finland*, Forskningsetiska delegationen. Tillgänglig:

http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf Hämtad: 07.8.2018

Tjersland, Odd Arne; Engen, Gunnar; Janssen, Ulf. 2011, *Allianser värderingar, teorier och metoder i socialt arbete*. Uppl. 1. Lund, Studentlitteratur Ab. 342s.

Uusi suomi 2016, Arman Alizadin ohjelma herätti: ”Moni kuuli ensimmäistä kertaa asunnottomuudesta Suomessa”, *Uusi Suomi*, 15.4.2016. Tillgänglig:

<https://www.uusisuomi.fi/kotimaa/191924-arman-alizadin-ohjelma-heratti-moni-kuuli-ensimmaista-kertaa-asunnottomuudesta> Hämtad: 2.10.2018

Ventovuori, Tiia; Lange, Hanna; Nuutinen, Elina. 2009, ”KATSOTAAN ETTÄ IHMINEN PÄÄSEE ELÄMISEN ALKUUN” *Asunnottomien palvelujen asiakastytytvyyskysely*. Examensarbete YH, Lahden Ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma Sosiaalipedagoginen aikuistyö. Lahtis

Walter, Zoe C.; Jetten, Jolanda; Dingle, Genevieve A.; Parsell, Cameron; Johnstone, Melissa. 2016. Two pathways through adversity: Predicting well-being and housing outcomes among homeless service users. *British Journal of Social Psychology*, vol. 55, s.357–374. Tillgänglig: Academic Search Elite Ebsco web.a.ebscohost.com.ezproxy.arcada.fi:2048/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=328feeb1-1a0f-43c4-bcb6-b716421c2779%40sessionmgr4009 Hämtad: 4.12.2017

Y-stiftelsen, 2018. Tillgänglig: <https://ysaatio.fi/y-saatio> Hämtad: 2.10.2018

Y-säätiö #Kotiin2026-hallitusohjelmatavoitteet. Y-Säätiö, 2018. *Miten poistaa asunnottomuus kahdessa hallituskaudessa? Y-SÄÄTIÖN HALLITUSOHJELMATAVOITTEET* Tillgänglig:

https://ysaatio.fi/assets/files/2018/10/Vaalitavoitteet_Y-Säätiö_02102018_WEB.pdf

Hämtad: 7.10.2018

BILAGOR

Bilaga 1 -Följebrev (1)

17.5.2018

Terve!

Olen Jens Östbye ja opiskelen sosionomiksi ammattikorkeakoulu Arcadassa. Teen opinnäytetyötäni Koivulan asukkaiden asiakastytyväisyydestä. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asukkaiden ajatuksia ja kokemuksia Koivulan palveluista sekä omasta elämäntilanteesta.

Opinnäytetyöni toteutetaan yhteistyössä ammattikorkeakoulu Arcadan, Koivulan ja Porvoon kaupungin kanssa. Toivon, että sinulta liikenee hieman aikaa kyselyyn vastaamiseen. Vastauksien avulla pyritään kehittämään Koivulan toimintaa.

Kiitoksena jokainen vastaaja saa ilmaisen lounaan!

Ystävällisin terveisin,

Jens Östbye
0400 XXX XXX
jens.ostbye@arcada.fi

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja tutkimuksen tulokset julkaistaan niin, että vastaajien henkilöllisyys ei paljastu tutkimuksen missään vaiheessa. Tutkimus on ehdottoman luottamuksellinen ja lomakkeet hävitetään tutkimuksen päätyttyä. Osallistuminen täysin vapaaehtoista, eikä velvoita sinua mitenkään.

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Mies | Olen asunut Koivulassa: | Ikä: |
| <input type="checkbox"/> Nainen | <input type="checkbox"/> Alle 3 kk | <input type="checkbox"/> Alle 30 |
| | <input type="checkbox"/> Alle 1 vuosi | <input type="checkbox"/> 30-40 |
| | <input type="checkbox"/> 1-3 vuotta | <input type="checkbox"/> 40-50 |
| | <input type="checkbox"/> Kauemmin kuin 3 vuotta | <input type="checkbox"/> Yli 50 |

Ympyröi parhaiten omaa mielipidettäsi vastaava numero

1= Täysin eri mieltä, 2= Jokseenkin eri mieltä, 3= En osaa sanoa,

4= Jokseenkin samaa mieltä, 5= Täysin samaa mieltä

- 1. Koivulaan muutettuani elämäni on helpottunut**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 2. Saan helposti apua ja tukea henkilökohtaisten asioitteni hoitamiseen**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 3. Mielipiteeni otetaan huomioon minua koskevissa asioissa ja päätöksissä**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 4. Elämäntilannettani huomioidaan palvelunohjauksessa hyvin**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 5. Koen että suhteeni Koivulan työntekijöihin on luottamuksellinen**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 6. Koivulassa on helppoa tutustua muihin ihmisiin**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä
- 7. Voin olla oma itseni Koivulan henkilökunnan kanssa**
Täysin eri mieltä 1 2 3 4 5 Täysin samaa mieltä

8. **Missä asioissa koet tarvitsevasi enemmän apua tai tukea?**

9. **Missä tilanteissa koet yhteenkuuluvuutta muiden asukkaiden kanssa?**

10. **Mainitse tilanteita, joissa olet huomannut hyvän muutoksen elämässäsi:**

11. **Mitä hyvää toivoisit itsellesi tapahtuvan?**

Vapaa sana:

(Esim. Mitä kehitysehdotuksia Koivulan toimintaan tai aktiviteetteihin sinulla on? Mitkä jo olemassa olevista aktiviteeteistä ovat sinun mieleesi? jne.)

Bilaga 3 -Forskningslov (1)

Sågs 25.1.2018
 Ord. 1204 Lov. -/18
 Julev. K. Pärkkänen-Teasinen
 A. Green
 & Helsingfors

1 (3)

Sosiaali- ja terveystoimi
 Tutkimuslupa-hakemus

Hakijan tiedot	Nimi Jens Östbye		
	Kalusoite Mannerheiminkatu 1 C 2	Postinumero 06100	Postitoimipaikka Porvoo
	Puhelin 0400-290 557	Sähköpostiosoite jens.ostbye@arcada.fi	
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Arcada		Hakijan tehtävä/virka-asema Opiskelija <i>Sarkisomni AMK</i>
Tutkimuksen ohjaaja	Nimi Åsa Rosengren		
	Toimipaikka ja osoite Yrkeshögskolan Arcada		Oppiarvo ja ammatti Yliopettaja
	Jen-Magnus Janssons plats 1 00560 Helsingfors	Puhelin +358 207 699 525	
	Sähköpostiosoite asa.rosengren@arcada.fi		
Päiväys ja allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä Porvoo <i>24.1.2018</i>	Hakijan allekirjoitus <i>Jens Östbye</i>	
Päätöksiä täyttää	Tutkimusluvun myöntäminen		
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään		<input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä
	Myöntämisen ehdot		
<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuksen myöntämisen ja tietojen luovuttamisen ehtona on, että tutkimuksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseksi. Tutkimuksen valmistuttua tiedot on hävitettävä asianmukaisella tavalla.			
<input checked="" type="checkbox"/> Hakijan tulee toimittaa valmis raportti osoitteeseen SOTEkirjamo@porvoo.fi			
<input type="checkbox"/> Muut ehdot			
Perustelut myöntämättä jättämiselle			
Päiväys ja päättäjän allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä <i>24.1.2018</i>	Allekirjoitus <i>[Signature]</i>	